

---

# Jaaroverzicht 2020 gemeente Groningen

---

# Inhoudsopgave

Samenvattingen behandelde zaken 2020

<b>College</b>	<b>3</b>
<b>Burgemeester</b>	<b>7</b>
<b>Concernstaf</b>	<b>9</b>
<b>Shared Service Center</b>	<b>11</b>
<b>Publieke Dienstverlening</b>	<b>16</b>
<b>Maatschappelijke Ontwikkeling</b>	<b>22</b>
<b>Stadsbeheer</b>	<b>26</b>
<b>Stadstoezicht</b>	<b>34</b>
<b>Stadsontwikkeling</b>	<b>37</b>
<b>Inkomen</b>	<b>50</b>

Leeswijzer:

Per gemeentelijk onderdeel zijn de zaken op chronologische volgorde geplaatst

---

**College**

## Uit de brand

20.1.004

*Trefwoorden: informatieverstrekking, contactpersoon*

Een vrouw vertelt dat ze na een woningbrand in september 2018 ineens, zonder spullen op straat stond met haar 2-jarig zontje. De gemeente zorgde voor noodopvang in een hotel en bood daarna een sloopwoning. Met alleen een bijstandsuitkering had de vrouw echter geen geld om deze woning op te knappen en in te richten. Gelukkig kon ze tijdelijk bij vrienden en familie verblijven. Wat de vrouw hard nodig had, was een postadres in verband met haar uitkering. Daarvoor heeft ze vaak gebeld met de gemeente. Ze beklagt zich erover dat ze bij het Klantcontactcentrum (KCC) steeds weer haar verhaal moest vertellen, maar niet werd geholpen. Uiteindelijk kreeg ze via haar werkcoach (die weer iemand kende binnen de gemeente) toestemming voor een postadres apart van haar verblijfadres. Wat haar achteraf dwarszit is dat ze geen hulp kreeg omdat ze niet werd doorverbonden als ze daarom vroeg (bijv. met de afdeling Juridische Zaken). Het verbaast haar ook dat ze gezien haar situatie geen vaste contactpersoon kreeg. Ook het WIJ-team kon daarin niets betekenen voor haar.

De ombudsman ziet naar aanleiding van de contacten van de vrouw met het KCC aanleiding voor een gesprek waarvoor ook het hoofd KCC wordt uitgenodigd. Naar aanleiding van het verhaal van de vrouw legt het afdelingshoofd uit dat er geen historie wordt opgeslagen van de telefoongesprekken, waardoor in een nieuw telefoongesprek niet aangesloten kan worden op wat eerder is besproken. Hij zou in gevallen als deze een meer coördinerende rol willen spelen. Hij zegt toe met het signaal van de vrouw aan de slag te gaan.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman reageert de gemeente uitgebreid op de klacht. De ombudsman ziet daarin dat de weergave van de vrouw over de contacten met en de ondersteuning door de gemeente (en WIJ) niet overeenkomt met de visie van de gemeente (en WIJ) hierop. De vrouw stelt veel contacten te hebben gehad, maar kon helaas niet concreet aangeven wanneer

ze met wie heeft gesproken. Dat is begrijpelijk gezien de situatie waar ze zich in bevond. Uit de reactie van de gemeente komt echter naar voren dat er niet veel contact is geweest. Er zijn maar 2 geregistreerde contacten teruggevonden. Verder onderzoek hiernaar is niet mogelijk. Vanwege de tegenstrijdigheid in de visies van de vrouw en de gemeente kan de ombudsman hierover dan ook geen oordeel uitspreken. De gemeente laat weten het ondanks haar inspanningen, vervelend te vinden dat de vrouw in deze ingewikkelde situatie gebrek aan inleving heeft ervaren.

Verder meldt de gemeente nog dat deze situatie binnen het KCC is gebruikt om van te leren. In dergelijke urgente gevallen, waarbij een KCC-medewerker geen ingang vindt binnen de gemeente, dient de medewerker dit voor te leggen aan zijn leidinggevende. Wat het gemis van de vrouw aan een coördinerend contactpersoon betreft, begrijpt de ombudsman dat de vrouw een contactpersoon heeft gehad bij het WIJ-team. Dat dit voor het gevoel van de vrouw niet altijd werkte, is heel vervelend. Afsluitend concludeert de ombudsman dat hoewel het verleden niet teruggedraaid kan worden, de gemeente (en WIJ) de klacht serieus hebben genomen en hiervan ook willen leren.

## Aangepaste openingstijden balie

20.1.011

*Trefwoorden: inkomstenverklaring, digitaal*

Een man dient bij de gemeente een klacht in over de aangepaste openingstijden aan het Harm Buitenplein. Die waren van 09.00 tot 13.00 uur en zijn nu van 09.00 uur tot 11.00 uur. De kortere openingstijden zijn voor de man een probleem omdat hij tot 12.00 uur werkt. Hij vindt dit lastig omdat hij maandelijks een inkomstenverklaring moet inleveren. Het geldt bovendien voor iedereen die de gemeentelijke balies aan het Harm Buitenplein zou willen bezoeken, zo stelt hij. Na 2,5 maand heeft de man nog geen inhoudelijke reactie van de gemeente ontvangen. De ombudsman neemt de klacht in onderzoek en krijgt te horen dat

er een gesprek met de man heeft plaatsgevonden waar hij echter nog geen terugkoppeling van heeft gekregen. In dit gesprek is aan de man uitgelegd dat de openingstijden zijn veranderd omdat het aantal bezoeken aan de balie enorm is afgenomen. Burgers benaderen de gemeente vooral digitaal. Het is echter nog steeds mogelijk om ook na sluiting van de balie op afspraak langs te komen bij het Harm Buitenplein. In het gesprek met medewerkers van de gemeente is afgesproken dat er 2 medewerkers naar de man toe zullen gaan om uitleg te geven hoe hij zijn inkomstenverklaring digitaal kan insturen. Er wordt beloofd dat er opnieuw een medewerker bij de man thuiskomt als het hem onverhoopt in de toekomst niet lukt. Dat is netjes.

De ombudsman constateert dat de gemeente voor de wijziging van de openingstijden van de balie een inzichtelijke verklaring geeft. Dat zij vanwege efficiëntieredenen heeft gekozen voor kortere balietijden is niet onbehoorlijk. Zeker nu de mogelijkheid blijft bestaan om de sociale dienst ook na 11.00 uur op afspraak te bezoeken.

### **Veranderde omstandigheden**

20.1.036

*Trefwoorden: verwachtingen, verrekening, communicatie, kwijtschelding, motivering*

Een man meldt dat de gemeente haar afspraken niet nakomt. De gemeente zegt in 2013 toe dat zij een door de gemeente verstrekte Bbz-lening aan de man voorlopig niet zal invorderen. En wel totdat de rechter in een schadevergoedingszaak, die op dat moment loopt, een 'eindvonnis' wijst. Voordat dat er is, verrekenet de gemeente echter in november 2018 de Bbz-lening met een voorschot op de schadevergoeding die de gemeente van de voorzieningen-rechter aan de man moet betalen. De uitleg van de gemeente waarom zij dit toch mag doen, klopt volgens de man niet.

Daarnaast klaagt de man ook dat er van tevoren geen overleg met hem is geweest en er geen rekening is gehouden met eventuele kwijtscheldingsmogelijkheden met betrekking tot de Bbz-lening.

### *Toezegging*

De ombudsman stelt vast dat de gemeente het 'eindvonnis' niet heeft afgewacht en daarbij niet inzichtelijk heeft uitgelegd waarom zij van mening was dat zij dit mocht doen. De ombudsman oordeelt dat er op dit punt geen sprake is van een goede motivering.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman komt hier meer duidelijkheid over. De ombudsman stelt vast dat de omstandigheden op basis waarvan de gemeente in 2013 haar toezegging heeft gedaan, in 2018 zijn veranderd. De man heeft om begrijpelijke redenen de rechter via een voorlopige voorziening om een voorschot op de schadevergoeding gevraagd. Met de toekenning van het voorschot op de schadevergoeding zijn de financiële omstandigheden van de man gewijzigd. En wel zodanig dat met het toegekende bedrag de geldlening zelfs volledig kon worden afgelost. Gelet op deze gewijzigde omstandigheden is de toezegging om te wachten op het 'eindvonnis' achterhaald.

### *Communicatie*

Verder meldt de man dat de gemeente hem eerst een zogenaamde ingebrekestelling had moeten sturen voordat zij overging tot verrekening. De ombudsman constateert echter dat er sprake was van een direct opeisbare Bbz-lening omdat de man op meerdere vervaldata niet had afgelost. Dit was een van de voorwaarden voor de geldlening. Verder blijkt de gemeente de man via zijn accountant op de hoogte te hebben gesteld dat de geldlening zou worden verrekend met het voorschot op de schadevergoeding.

Wel erkent de gemeente dat, omdat de man destijds in persoon de toezegging heeft gekregen, zij de man ook persoonlijk had moeten melden dat zij op basis van de voorlopige voorziening zou overgaan tot verrekening. Deze conclusie van de gemeente deelt de ombudsman en het is netjes dat de gemeente hiervoor haar excuses aanbiedt.

### *Kwijtschelding*

De man stelt dat de gemeente met betrekking tot de Bbz-lening geen rekening houdt met de kwijtscheldingsmogelijkheden voor zijn Bbz-lening. Hij geeft echter niet aan welke mogelijkheid bij hem van toepassing is. In de geldende regelgeving, het besluit waarin de Bbz-lening is toegekend en de door de man ondertekende Akte van schuldbekentenis ziet de ombudsman slechts één kwijtscheldingsmogelijkheid. Dat is bij bedrijfsbeëindiging. Desgevraagd legt de gemeente uit dat de man niet voldoet aan de voorwaarden die bij deze mogelijkheid horen. Zo had de lening al in 2009 (vóór de bedrijfsbeëindiging in 2013) afgelost moeten zijn en had hij er destijds ook niet alles aan gedaan om de lening tijdig af te lossen. De ombudsman kan de gemeente in haar uitleg volgen.

Van dit onderzoek heeft de ombudsman een rapport opgesteld.

---

# Burgemeester

## **Veel overlast van buurvrouw**

20.1.025

*Trefwoorden: woonoverlast, meldingen, politie*

Een vrouw ondervindt overlast van haar buurvrouw. Ze heeft hierover samen met haar man een brief gestuurd aan de burgemeester met het verzoek de woonoverlast aan te pakken. Drie maanden later meldt ze zich bij de ombudsman met haar klachten over de overlast en dat er niets aan gedaan wordt. Uit de stukken die de vrouw toestuurt, maakt de ombudsman op dat de vrouw op dat moment nog contact heeft met een medewerker van de gemeente. Twee dagen later ontvangt de vrouw een brief van de burgemeester. Ze stuurt een afschrift hiervan aan de ombudsman. Deze brief geeft antwoord op het verzoek van het echtpaar.

De ombudsman leest in de brief dat er constructief met de vrouw is meege-dacht door haar een aanbod te doen bij haar thuis te komen luisteren, waar ze helaas niet op is ingegaan. Verder biedt de burgemeester buurtbemiddeling aan. Het is aan de vrouw of het echtpaar om daarop in te gaan. Verder is het van belang bij de politie meldingen te doen wanneer er sprake is van ernstige overlast. Uit eerdere informatie van het Meldpunt Overlast en Zorg is het de ombudsman namelijk bekend dat alleen de politie ter plaatse kan vaststellen of er sprake is van normoverschrijding.

In de brief van de burgemeester wordt het verzoek van de vrouw afgewezen. Dit is een zogenoemde beschikking en daar kan de vrouw bezwaar tegen maken als ze het er niet mee eens is. Voor de ombudsman is er in zo'n geval geen rol weggelegd.



---

# Concernstaf

## **Afgewezen. Terecht of niet?**

20.1.022

*Trefwoorden: verwachting, motivering, informatieverstrekking*

Een dienstverlenend bedrijf heeft de verwachting dat zij een bepaalde opdracht voor de gemeente mag doen. Die verwachting is ontstaan door een e-mail van 2017 maar ook omdat het bedrijf workshops mocht organiseren en omdat verschillende keren een offerte is gevraagd bij het bedrijf. Bijna 3 maanden na de laatste vraag om een offerte wordt vlak voor kerst 'een nietszeggende, kille en inhoudsloze afwijzing gemaild' aldus het bedrijf. Het bedrijf vraagt om een nadere toelichting. In het antwoord daarop worden onjuistheden beschreven, die door de gemeente vervolgens wel worden aangepast. Het bedrijf blijft echter met een vervelende nasmaak zitten, ook vanwege de gemaakte kosten en het idee dat zij de enigen waren waarmee gepraat werd. Het bedrijf klaagt zich bij de ombudsman over een gebrekkige onderbouwing van de afwijzing. De ombudsman laat na bestudering van de stukken weten dat de keuze voor een ander bedrijf tot de beleidsvrijheid van de gemeente behoort en niet ter beoordeling staat van de ombudsman. Wel stelt de ombudsman een onderzoek in naar de motivering en komt tot de conclusie dat de gemeente de gebrekkige onderbouwing heeft erkend. In de toelichtende brief stelt de gemeente dat het 'mogelijk eerder, uitgebreider en persoonlijker had gekund en gemoeten'. De gemeente biedt ook excuses aan en dat is naar het oordeel van de ombudsman correct.

Daarnaast geeft de gemeente alsnog uitleg waarom niet voor het bedrijf is gekozen. Dat heeft te maken met recente praktische ervaring en de kostprijs. De ombudsman stelt vast dat zonder de nadere toelichting de afweging over de al dan niet recente ervaring voor het bedrijf niet te volgen was. Op dat punt is de motivering dan ook gebrekkig. Tijdens het onderzoek van de ombudsman corrigeert de gemeente deze gedraging met haar uitleg alsnog. Over de kostprijs constateert de ombudsman dat de gemeente uit 2 nagenoeg gelijkwaardige offertes een keuze heeft moeten maken. Omdat het gaat om kleine verschillen is een bevredigende onderbouwing lastig te geven. Hoewel de gemeente de keuze nader heeft verduidelijkt, kan de ombudsman zich voorstellen dat de motivering van de keuze onbevredigend kan blijven. De e-mail van 2017 heeft een bepaalde verwachting kunnen wekken. Dat erkent ook de gemeente. Er is echter geen daadwerkelijke toezegging gedaan om de opdracht te mogen doen. De uitleg dat de voorkeur - die er misschien in 2017 was - door het tijdsverloop van 3 jaar kan zijn gewijzigd, kan de ombudsman volgen. De ombudsman oordeelt hierover wel dat de gemeente deze uitleg had moeten geven toen het bedrijf op de mail van 2017 wees. Door dat niet te doen heeft de gemeente geen goede informatie verstrekt. Tijdens het klachtenonderzoek corrigeert de gemeente deze gedraging en dat is netjes.

---

# Shared Service Center

## **Herhaaldelijk niet nakomen van afspraken**

20.1.006

*Trefwoorden: toezegging, ontvangstdatum, voortvarendheid*

Een vrouw krijgt, ondanks toezeggingen, niet het beloofde voortgangsbericht van de gemeente. Naar aanleiding van een eerdere klacht bij de ombudsman (19.1.019) heeft de vrouw namelijk een gesprek gehad met medewerkers van de gemeente over het proces bij grote aantallen bezwaarschriften. Van dit gesprek is een verslag gemaakt en er zijn afspraken genoteerd. De vrouw zou op een bepaald moment geïnformeerd worden over de voortgang van de afspraken. Ondanks deze toezegging ontvangt zij geen voortgangsbericht, ook niet na een herinnering. Hierover klaagt de vrouw bij de ombudsman.

### *Nakoming toezegging*

Als de ombudsman navraag doet bij de gemeente zegt deze toe nog diezelfde week een reactie te sturen. Drie weken later informeert de ombudsman over het uitblijven hiervan bij de gemeente en verneemt dan dat de reactie door miscommunicatie niet is verstuurd. Op hetzelfde moment onderneemt de vrouw zelf actie door een gesprek aan te vragen met de gemeente. Het gesprek vindt plaats. De gemeente zegt daarin “weer” toe dat de vrouw dezelfde week nog een verslag krijgt over de stand van zaken met betrekking tot de openstaande actiepunten. Dat gebeurt. Over deze terugkoppeling is de vrouw echter niet tevreden omdat de door haar voorgestelde verbeterpunten niet correct zijn weergegeven in het verslag.

De ombudsman stelt na onderzoek vast dat de gemeente haar toezegging om een voortgangsbericht te sturen niet is nagekomen. Daarmee handelde de gemeente niet betrouwbaar.

### *Hersteld vertrouwen?*

In het eerdere klachtenonderzoek stelde de ombudsman vast dat de gemeente richting de vrouw niet behoorlijk heeft gehandeld. Om deze gedraging enigszins te corrigeren, heeft de gemeente de vrouw uitgenodigd voor een gesprek. Het gesprek was bedoeld om te praten over haar ervaringen met een bezwaarprocedure die zij in 2018 heeft doorlopen en die volgens haar verbeterd zou kunnen worden. Hiermee gaf de gemeente blijk te willen leren van ervaringen van burgers. Ook de gemaakte afspraken duiden hierop. Dat gaf vertrouwen. Het is ontzettend jammer dat de gemeente het herstelde vertrouwen weer beschaamt door haar vervolgspraken niet na te komen. Uiteindelijk heeft de vrouw lang (4 maanden) moeten wachten op de terugkoppeling.

### *Verbetersuggestie*

Wat betreft de inhoud van de terugkoppeling is de vrouw met name ontevreden omdat de gemeente niet ingaat op één verbeterpunt van de vrouw. Dit verbeterpunt betreft een klacht die de ombudsman al vaker heeft gehoord. Het gaat om de ontvangstdatum van stukken die burgers persoonlijk afgeven bij de balie. Hiervan krijgt de burger een ontvangstbevestiging met een ontvangstdatum. Echter, in latere brieven noemt de gemeente een andere (latere) ontvangstdatum. Bijvoorbeeld de datum waarop de brief bij de verantwoordelijke afdeling is binnengekomen. Dit is feitelijk niet juist en het zorgt onnodig voor verwarring omdat burgers de genoemde datum niet kunnen plaatsen. Daarom doet de ombudsman richting de gemeente een aanbeveling. De aanbeveling is dat de gemeente in het vervolg in haar brieven, beschikkingen en besluiten als ontvangstdatum de datum hanteert waarop zij het stuk feitelijk heeft ontvangen. Voor stukken die persoonlijk bij de balie zijn afgegeven, geldt dan de datum waarop dit is gebeurd.

**Proces duurt lang**

20.1.026

Trefwoorden: klachtbehandeling, reactietermijn

Een vrouw klaagt zich er bij de ombudsman over dat de gemeente niet reageert op haar klacht. De klacht gaat erover dat de gemeente de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep (verder: CRvB) niet heeft uitgevoerd binnen een termijn van 8 weken, die hiervoor staat. Volgens de uitspraak moet de gemeente een nieuw besluit nemen en kan dat volgens de CRvB in beginsel niet anders zijn dan een toekenning van bijstand (vanaf 2015).

Als de ombudsman een onderzoek instelt, laat de gemeente in haar reactie weten dat er inmiddels een nabetaling van bijstand is gedaan, onder verrekening van openstaande bedragen. Er is ook een nieuw besluit op bezwaar naar de vrouw gestuurd.

De ombudsman stelt op basis hiervan vast dat er inmiddels uitvoering is gegeven aan de uitspraak van de CRvB. De vraag is echter of de gemeente wel voortvarend heeft gehandeld.

De gemeente laat weten dat er niet binnen 8 weken een besluit is genomen omdat de vrouw na de uitspraak van de CRvB heeft aangegeven in cassatie te willen gaan. En cassatie bij de Hoge Raad heeft een schorsende werking, aldus de gemeente. Deze overweging van de gemeente kan de ombudsman volgen. Op het moment dat de vrouw aangeeft dat ze niet in cassatie zal gaan, houdt de opschorting van de termijn echter weer op. Vanaf dat moment is de behandeltermijn weer gaan lopen met als gevolg dat de vrouw een nieuw besluit heeft gekregen. Hoewel de gemeente binnen de termijn heeft gehandeld, kan de ombudsman zich voorstellen dat het voor de vrouw allemaal lang heeft geduurd. Zeker gezien het lange proces dat voorafging aan de uitspraak van de CRvB.

Tijdens het klachtonderzoek blijkt dat de klachtenfunctionaris aan de betrokken medewerker heeft gevraagd of hij zijn reactie in een brief aan de vrouw wilde zetten. Dat is niet gebeurd. Naar het oordeel van de ombudsman had de betrokken medewerker dit ook niet mogen doen. De klacht moet immers door

een ander behandeld worden dan degene die betrokken is bij de gedraging waarover de klacht gaat. Uiteindelijk is er niet inhoudelijk op de klacht gereageerd en dat is niet correct.

**Hoe iets kleins, groot kan worden**

20.1.032

Trefwoorden: *privacy, klachtbehandeling, reactietermijn*

Een man klaagt erover dat hij geen verklaring krijgt waarom de gemeente hem een ontvangstbevestiging stuurt van een bezwaarschrift dat zijn vrouw heeft ingediend. Met het bezwaarschrift, het onderliggende besluit en het verzoek dat leidde tot het besluit heeft de man namelijk niets van doen. Hij wil weten hoe het kan dat zijn naam en adres in het systeem van de gemeente voorkomen, terwijl hij niet in de gemeente woont. Hij dient hierover een klacht in. Ondanks zijn herinnering ruim 6 weken later, hoort de man ook daarna niets van de gemeente. Hij wendt zich daarom tot de ombudsman die een onderzoek instelt. De gemeente laat weten dat zij de naam, het adres en de woonplaats van de man (NAW-gegevens) per abuis heeft opgeslagen. Dit is gebeurd in januari 2019 toen er naar aanleiding van een eerder contact tussen zijn vrouw en de gemeente NAW-gegevens van de vrouw uit de landelijke basisregistratie zijn gehaald. De gemeente kan niet meer achterhalen waarom de NAW-gegevens van de echtgenoot toen ook zijn opgehaald en bewaard. Wel is vast komen te staan dat de gegevens van de man niet gekoppeld zijn aan enig dossier of zaak. En dat ze dus tot de registratie van het bezwaarschrift ook niet zijn gebruikt. Bij de registratie van het bezwaarschrift werden na invoering van het adres (waar zowel de man als de vrouw woonachtig zijn) de gegevens van de man ingevuld in het bezwaarregistratiesysteem. De betrokken medewerker heeft vervolgens over het hoofd gezien dat de verkeerde persoon als indiener werd vastgelegd.

De ombudsman constateert dat de gemeente erkent dat de persoonsgegevens ten onrechte in haar systeem waren opgeslagen. Helaas kan de gemeente niet

meer achterhalen wat de oorzaak is. Dat is jammer, want daardoor kunnen geen toegesneden maatregelen getroffen worden. Voor de toekomst is in elk geval van belang dat de gemeente alert is dat zij bij het opvragen van persoonsgegevens uit de landelijke basisregistratie alleen die gegevens vraagt die zij nodig heeft. De gemeente stelt dat zij naar aanleiding van deze klacht, de gegevens van de man, behalve de klachtregistratie, uit haar systemen verwijdert. Daarmee is het probleem achter zijn klacht in elk geval opgelost. Wat de klachtbehandeling betreft constateert de ombudsman dat de gemeente niet voortvarend heeft gehandeld. Tijdens het klachtonderzoek legt de gemeente weliswaar uit waarom zij niet binnen de daarvoor geldende termijnen heeft gereageerd, maar dat vormt geen rechtvaardiging voor het uitblijven van een reactie. Het was netjes geweest als de gemeente had gemeld dat zij meer tijd nodig had, zeker na de herinneringsmail van de man.

#### **Na lang wachten nog niets wijzer**

20.1.033

*Trefwoorden: reactietermijn, informatieverstrekking, corona*

Een vrouw heeft al 15 jaar een woonark in de stad. De aanlegsteiger die door de gemeente is geplaatst heeft onderhoud nodig. De gemeente zegt dat de vrouw als eigenaar daar verantwoordelijk voor is. De vrouw stelt echter dat de eigendom nooit is overgedragen. Vanwege deze onduidelijkheid heeft ze diverse keren contact met de gemeente. Tijdens meerdere contacten voelt de vrouw zich onheus bejegend door een medewerker van de gemeente. Hierover dient ze een klacht in. Ook vraagt ze opheldering over de situatie met de steiger. Ze ontvangt ruim 3 maanden later een klachtafhandelingsbrief van de leidinggevende van de betreffende medewerker met excuses. De vrouw laat de leidinggevende weten ontevreden te zijn over zijn brief. Daarop krijgt ze geen

reactie. Ook niet als ze 2 maanden later een herinnering stuurt. De vrouw wendt zich tot de ombudsman omdat ze niet tevreden is over de gang van zaken en alsnog een reactie wil op haar openstaande vragen.

#### *Uitblijven reactie*

Als de ombudsman de klacht voorlegt aan de gemeente duurt het opnieuw lang voordat er een reactie komt.

De gemeente legt in haar reactie uit dat vanwege de bijzondere situatie vanaf 15 maart (corona) het geplande overleg met Stadsbeheer over de kwestie is geannuleerd. Daarna is de kwestie van de vrouw op de achtergrond geraakt. De ombudsman stelt vast dat de gemeente een verklaring geeft voor de vertraging. Deze rechtvaardigt echter niet het uitblijven van enige reactie op de brief van de vrouw. Zeker gezien het feit dat deze brief een vervolg is op een klachtenprocedure die te lang heeft geduurd en waarvoor de gemeente haar excuses heeft aangeboden. Daar komt bij dat de vrouw haar herinneringsmail een maand na inwerkingtreding van de coronamaatregelen stuurde. De ombudsman meent dat na een maand toch verwacht mag worden dat de gemeente zich enigszins aan de bijzondere situatie heeft aangepast. De gemeente had dan ook op de kwestie moeten reageren. Al was het maar met een bericht waarom nog niet is gereageerd en wanneer ze alsnog een inhoudelijke reactie kan verwachten.

Verder merkt de ombudsman op dat de gemeente tijdens het klachtenonderzoek een groot deel van de vragen (4 van de 5) alsnog beantwoordt zonder dat het genoemde overleg met Stadsbeheer lijkt te hebben plaatsgevonden. Dat voor de beantwoording van alle vragen het overleg moest worden afgewacht, kan de ombudsman dan ook niet volgen. Zij constateert dat er geen sprake is van goede informatieverstrekking en dat de gemeente op dit punt onbehoorlijk heeft gehandeld.

### *Onderhoud steiger*

Op de 5e vraag van de vrouw of de gemeente alsnog het benodigde onderhoud aan de steiger zal uitvoeren, geeft de gemeente aan dat deze vraag ter beantwoording ligt bij de directie van Stadsbeheer. Het advies van de afdeling Juridische Zaken van de gemeente is om nogmaals met bewoners in gesprek te gaan en te komen tot uitvoering van het in 1994 gemaakte voornemen tot eigendomsoverdracht. Vanzelfsprekend moet daarbij ook een oplossing worden gevonden voor de huidige staat van onderhoud.

Omdat de vrouw al 6 maanden wacht op een antwoord, doet de ombudsman de aanbeveling aan de gemeente om de vrouw binnen 3 weken te laten weten wanneer en van wie ze hierop alsnog een inhoudelijk antwoord krijgt.

---

# Publieke Dienstverlening



## Dagelijks melden?

20.1.003

*Trefwoorden: informatieverstrekking*

Een man is in 2016 dakloos geworden en maakt daarom gebruik van een postadres. Om het postadres te mogen blijven gebruiken wordt hij met enige regelmaat door de gemeente opgeroepen om informatie te geven over zijn verblijfplaats(en). In het gesprek dat eind december 2019 met de gemeente plaatsvindt, krijgt de man te horen dat hij zich dagelijks moet melden om te vertellen waar hij verblijft. De man begrijpt niet waarom hij zich ineens dagelijks moet melden en hij heeft hier veel moeite mee. Hij voelt zich als een crimineel behandeld. De ombudsman legt de klacht voor aan de gemeente en begrijpt uit de reactie dat de man zich niet dagelijks in persoon hoeft te melden bij de gemeente. Wel vraagt de gemeente aan de man om inlichtingen te geven over zijn verblijfplaatsen. Dit wordt inlichtingenplicht genoemd. Hoewel er in de persoonlijke situatie van de man niet ineens iets is gewijzigd, is de werkwijze van de gemeente wel veranderd. Aangezien de gemeente wil voorkomen dat personen oneigenlijk gebruik maken van een postadres is eind 2018 besloten om hierop meer te gaan handhaven. In 2019 zijn alle burgers die ingeschreven staan op een postadres gefaseerd aangeschreven. In het kader hiervan is de man ook aangeschreven en wordt nu het bedoelde overzicht gevraagd. De gemeente benadrukt dat de man hierin geen andere behandeling krijgt dan andere gebruikers van een postadres. Ten slotte geeft de gemeente te kennen het vervelend te vinden dat de ervaringen van de man met de gemeente hierover onprettig zijn geweest.

De ombudsman kan zich voorstellen dat het voor de man onduidelijk was waarom hij nu ineens op deze wijze inlichtingen over zijn verblijfplaats(en) moet verstrekken aan de gemeente. Met name omdat de gemeente dit voorheen niet aan de man heeft gevraagd. Het was prettig geweest als de gemeente beter aan de man had kunnen uitleggen waarom zij dit nu wel doet en eerder niet. Nu de gemeente dit alsnog duidelijk doet, kan de ombudsman zich in deze uitleg vinden.

## Bezoeker aangemeld, toch een boete

20.1.005

*Trefwoorden: bezwaar, overtreding, parkeren*

Een man klaagt zich erover dat hij geen antwoord krijgt op zijn bezwaar tegen een 'kennisgeving van een overtreding'. De overtreding gaat over de geparkeerde auto van een bezoeker van de man. Hij heeft de bezoeker netjes aangemeld en kan dit ook aantonen. Volgens de man klopt de kennisgeving niet en om die reden heeft hij hiertegen bij de gemeente bezwaar gemaakt via een klachtformulier. Behalve een ontvangstbevestiging dat hij binnen 6 weken wat zou horen, heeft de man niets meer vernomen. Daarom meldt hij zich bij de ombudsman.

Uit de reactie van de gemeente aan de ombudsman blijkt dat tegen een kennisgeving geen bezwaar gemaakt kan worden. Bezwaar is pas mogelijk als het bezoek van de man van het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) een zogenaamde naheffingsaanslag ontvangt. De man was dus met zijn bezwaar te vroeg. Zo'n te vroeg ingediend bezwaarschrift hoeft niet inhoudelijk te worden behandeld. Natuurlijk moet de man daarvan wel netjes op de hoogte gesteld worden. De gemeente heeft het premature bezwaar echter niet naar het NBK doorgestuurd, wat normaal gesproken wel gebeurt. Daardoor heeft het NBK de man niet geïnformeerd. De man heeft echter ook geen informatie ontvangen van de afdeling Stadstoezicht waarnaar de klacht (met te vroeg bezwaar) ten onrechte is doorgestuurd. Op dit punt heeft de gemeente niet correct gehandeld. Uit de reactie van de gemeente maakt de ombudsman verder op dat zij dit erg vervelend vindt. Om die reden biedt de gemeente de man en zijn bezoek excuses en een bloemetje aan voor het ongemak. Dat is netjes. Inmiddels is tegen de naheffingsaanslag bezwaar gemaakt. Daardoor vond er (toch) een inhoudelijke behandeling plaats. Het bezwaar is ongegrond verklaard omdat het bezoek 'te laat' aangemeld bleek te zijn. Tegen een beslissing op bezwaar staat de mogelijkheid van beroep open. Voor de ombudsman is daarbij geen rol weggelegd.

## Geen uittreksel overleden vader

20.1.046

*Trefwoorden: bezwaar, BRP*

Een man vraagt de gemeente om een uittreksel van zijn overleden vader uit de Basisregistratie Personen (BRP). Hij is echter niet tevreden met het antwoord dat hij krijgt. De gemeente heeft de man laten weten dat zij de gevraagde informatie wettelijk niet aan hem mag verstrekken. Dit kan alleen via een notaris. De man is het daar niet mee eens. Hij heeft het uittreksel nodig omdat hij geen Digid heeft, maar ook geen rouwkaart of -advertentie die het overlijden van zijn vader kunnen aantonen. Hij dient een klacht in bij de gemeente. Met de afhandeling ervan is hij echter niet tevreden. Hij wil daarom dat de ombudsman actie onderneemt.

Die stelt vast dat de klachtafhandelingsbrief van de gemeente netjes en correct is. Dit meldt de ombudsman aan de man. Daarnaast heeft de man een brief ontvangen met het besluit van de gemeente en daartegen kan hij bezwaar maken. De ombudsman is niet bevoegd om hierover te oordelen. Vervolgens maakt de man bezwaar bij de ombudsman tegen de beslissing van de gemeente. Aangezien de ombudsman niet bevoegd is om het bezwaar af te handelen, stuurt zij deze door naar de gemeente. De gemeente laat weten het bezwaar in behandeling te nemen. Als de man niet tevreden is met de uitkomst van zijn bezwaar, dan kan hij naar de rechter.

## Registratie overlijden blijft maar uit

20.1.047

*Trefwoorden: BRP, informatieverstrekking, klachtbehandeling, reactietermijn*

Een man wil het overlijden van zijn broer in het buitenland laten registreren in de basisregistratie personen (BRP) van de gemeente Groningen. Daar stond zijn broer tot zijn overlijden ingeschreven. Hiervoor stuurt de man de gemeente per

gewone post een kopie van de overlijdensakte en een week later aangetekend de originele akte. Als hij vervolgens niets hoort, dient hij 3 maanden later een klacht in. Als wederom een reactie uitblijft, gaat de man naar de ombudsman.

### *Informatieverstrekking*

De gemeente vertelt de ombudsman dat een originele akte nodig is, maar dat zij die niet heeft ontvangen. Daarnaast is er volgens de gemeente sprake van een Spaanstalige akte en is naast het origineel ook een vertaling hiervan nodig om het overlijden te kunnen registreren. De gemeente heeft hiervoor contact gezocht met het ministerie van Buitenlandse Zaken. Die bevestigt het overlijden van de broer maar stelt geen originele akte te kunnen verstrekken. Daarvoor moet de familie zijn bij de buitenlandse gemeente waar de broer is overleden. Hierover heeft de gemeente vervolgens geprobeerd contact te krijgen met de zoon en dochter van de overleden broer. Wat de gemeente echter niet heeft gedaan, zo constateert de ombudsman, is contact zoeken met de man. Door het uitblijven van een reactie aan hem was bij hem niet bekend dat hij de informatie nog moest aanvullen. De gemeente erkent onjuist te hebben gehandeld en biedt de man hiervoor haar excuses aan.

### *Originele overlijdensakte*

De man blijft er echter bij dat hij per aangetekende post de originele overlijdensakte heeft gestuurd. Tijdens nader onderzoek van de ombudsman bevestigt de gemeente dat zij een aangetekend stuk heeft ontvangen maar zij kan niet aantonen wat dit stuk precies is. In het dossier blijkt alleen een op gemeentelijk logopapier gekopieerde akte aanwezig. Op basis daarvan kan de ombudsman niet vaststellen of de kopie door de gemeente is gemaakt van een door de man gestuurd origineel of van een kopie. Nadat de ombudsman de gemeente met deze bevindingen confronteert, erkent de gemeente dat zij eigenlijk niet weet of de aangetekende post wel of geen originele Spaanstalige overlijdensakte

bevatte. De ombudsman oordeelt dat de gemeente op dit punt haar organisatie niet op orde heeft. Daarnaast vindt de ombudsman dat de man geen nadeel mag ondervinden nu hij weer moet zorgen dat er vanuit het buitenland een originele akte wordt opgestuurd. Tijdens het onderzoek laat de gemeente de ombudsman weten op basis van de kopie alsnog het overlijden van de broer van de man te registreren in de BRP. Deze praktische oplossing heeft de instemming van de ombudsman. Daarbij merkt de ombudsman op dat het feit dat de broer van de man is overleden nooit ter discussie stond.

#### *Klachtbehandeling*

Over het uitblijven van een reactie op de klacht van de man meldt de gemeente in eerste instantie dat zij de klacht niet heeft ontvangen. Bij nader onderzoek van de ombudsman moet de gemeente echter bekennen dat zij de klacht wel heeft ontvangen maar daar niets mee heeft gedaan. Waarom dit het geval is, kan de gemeente niet verklaren. Ook niet waarom de gemeente tijdens het onderzoek van de ombudsman meldde dat zij de klacht niet had ontvangen terwijl dat achteraf wel het geval bleek te zijn. Hierdoor is het helaas ook niet mogelijk om te leren van de fouten. Er is naar oordeel van de ombudsman dan ook geen sprake van een goede organisatie en goede informatieverstrekking. De gemeente biedt haar excuses aan voor het niet behandelen van de klacht. Dat is weliswaar netjes maar onbevredigend omdat een verklaring uitblijft en daarmee dus een leereffect.

Van dit onderzoek heeft de ombudsman een rapport opgemaakt.

#### **Dakloze man ontvangt geen bericht**

20.1.051

*Trefwoorden: postadres, voortvarendheid*

Een dakloze man klaagt erover dat hij van de gemeente geen reactie heeft ontvangen op zijn klacht en een latere brief. Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat de gemeente heeft gereageerd op zowel de klacht als de brief. De reactie is verstuurd naar een door de man opgegeven e-mailadres en er zijn 2 brieven verstuurd naar het postadres dat de man gebruikt. Tijdens het bezoek aan de ombudsman meldt de man echter dat hij zijn e-mailadres niet kan benaderen. Dit is wellicht de reden dat de man de reactie via de e-mail gemist heeft. De ombudsman kan echter niet verklaren waarom de man de brieven niet heeft ontvangen op zijn postadres. Om hierover meer duidelijkheid te krijgen verwijst de ombudsman de man naar de organisatie die zijn postadres beheert. De afhandelingsbrief van de ombudsman wordt door de man op kantoor opgehaald. Hierin zitten ook de afschriften van de brieven van de gemeente en het verstuurd e-mailbericht. Op deze manier is de man alsnog geïnformeerd.

#### **Genoeg is genoeg**

20.1.052

*Trefwoorden: belastingen, reactietermijn*

Een vrouw betaalt de belastingaanslag 2018 in termijnen. Per vergissing maakt zij een termijnbedrag (117 euro) over naar de rekening van de gemeente in plaats van naar de rekening van het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) dat sinds 2018 de gemeentelijke belastingen int. Deze vergissing corrigeert de vrouw door bij de volgende termijn een dubbel bedrag (234 euro) over te maken naar het juiste rekeningnummer. Uiteindelijk heeft de vrouw het volledige aanslagbedrag netjes overgemaakt naar het NBK. Van de gemeente krijgt zij het per

vergissing overgemaakte bedrag echter niet terug. Nadat de vrouw hierover een klacht indient, meldt de gemeente haar dat de bewuste rekening van de gemeente door het NBK wordt beheerd en haar betaling hiernaar is afgeboekt op de aanslag. De vrouw blijft er echter bij dat ze teveel heeft betaald (117 euro) en dit bedrag terug moet krijgen. Daarnaast is de vrouw ontevreden over de wijze waarop de gemeente haar klacht heeft afgehandeld. Zo is zij niet gehoord. Zij stuurt de gemeente hierover een brief maar ontvangt daarop geen reactie. De ombudsman vraagt de gemeente waarom zij niet heeft gereageerd op de brief. Daarnaast vraagt de ombudsman het NBK, dat uiteindelijk verantwoordelijk is voor de invordering van de belastingen, om opheldering over de betalingskwestie.

Het NBK legt uit dat de informatie van de gemeente over de afboeking van het bedrag op de aanslag correct is. Wel wees onderzoek van het NBK uit dat de vrouw bij een van haar betalingen een ander aanslagnummer heeft genoemd, namelijk die van haar dochter. Daarom is deze betaling afgeboekt op de aanslag van de dochter. Hierover heeft het NBK contact met de vrouw opgenomen. Hoewel de vrouw vaker een betaling heeft gedaan voor haar dochter, is er volgens de vrouw in dit geval sprake van een foutieve betaling. Het NBK heeft vervolgens met de vrouw afgesproken dat het NBK het bedrag van de dochter terugvordert. Zodra dat ontvangen is, stort het NBK het geld terug naar de vrouw. De vrouw is tevreden met deze oplossing. Door alsnog contact op te nemen met de vrouw corrigeert het NBK ook de klacht van de vrouw over het niet horen en dat is mooi.

Wat betreft het uitblijven van een reactie op de brief van de vrouw blijkt uit onderzoek van de gemeente dat die wel is ontvangen en ingeboekt maar niet is aangekomen bij de juiste persoon. Helaas geeft de gemeente geen inzicht hoe dit heeft kunnen gebeuren. Dat is jammer aangezien de gemeente zo niet kan leren van haar fout. Wel staat vast dat de gemeente niet heeft gereageerd op de brief en dat is niet correct. De gemeente erkent dit en biedt hiervoor haar excuses aan.

## **Post voor Kreupelstraat 1**

20.1.062

*Trefwoorden: BRP, informatieverstrekking, parkeeradres*

Een man staat sinds de ontruiming uit zijn woning al een aantal maanden ingeschreven op het adres Kreupelstraat 1 van de gemeente. Hij heeft de gemeente meerdere keren gevraagd om hem in kennis te stellen van ontvangst van post op dit adres of om zijn post door te sturen naar zijn e-mailadres of een adres van familie in Groningen. De man meent dat de SVB, zorgverzekeraar en Belastingdienst hem post moeten hebben gestuurd, die hij echter niet heeft ontvangen. Omdat hij er niet uitkomt met de gemeente, wendt hij zich tot de ombudsman.

Die krijgt van de gemeente te horen dat de man inderdaad op Kreupelstraat 1 is ingeschreven, maar dat dit een tijdelijk 'parkeeradres' betreft. Tijdens een adresonderzoek naar zijn huidige verblijfplaats was eerder komen vast te staan dat betrokkene niet langer verbleef in zijn woning. De inmiddels nieuwe bewoner van dit adres ondervond ernstig financieel nadeel door de onterechte inschrijving van betrokkene op het adres.

Het adres Kreupelstraat 1 in Groningen is niet aan te merken als een officieel briefadres. Het is een tijdelijke oplossing van de gemeente om nieuwe bewoners van een adres waar nog iemand staat ingeschreven die er niet meer woont, tegemoet te komen. Op Kreupelstraat 1 worden de aan de man gerichte brieven in ontvangst genomen maar niet aan hem doorgestuurd omdat zijn feitelijke adres onbekend is. De gemeente stuurt deze brieven retour afzender met de mededeling dat betrokkene hier niet woonachtig is en zijn adresgegevens in onderzoek zijn gesteld. De ombudsman kan deze uitleg volgen, maar constateert ook dat de man de uitleg niet heeft gekregen in de brief waarin het tijdelijke adres wordt toegekend. Ook niet nadat hij een klacht hierover heeft ingediend. Daardoor bleef de man in het ongewisse over de precieze betekenis van zijn inschrijving op het adres Kreupelstraat 1.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman corrigeert de gemeente deze gedraging, waardoor de man alsnog de gewenste duidelijkheid heeft. Ook zegt de gemeente toe voortaan heldere uitleg te geven over de inhoud van een inschrijving op het tijdelijk parkeeradres.

### **Onderzoek inschrijfadres duurt lang**

20.1.066

*Trefwoorden: kraak, handhaving*

Een man wil door de gemeente ingeschreven worden op het adres van het terrein dat door hem gekraakt is. De hoogte van zijn uitkering is afhankelijk van deze inschrijving. De gemeente laat de man echter weten dat zij hem niet direct inschrijft omdat ze tijd nodig heeft om het te onderzoeken. De man wacht vervolgens netjes de 4 weken af die de gemeente zegt nodig te hebben en meldt zich daarna opnieuw. Dan krijgt hij te horen dat de gemeente nog meer tijd nodig heeft. De man vraagt de ombudsman hoe lang de gemeente erover mag doen om een besluit hierover te nemen.

De ombudsman vraagt de gemeente om een reactie en ontvangt deze vrij vlot. De gemeente legt uit dat het om een uitzonderlijke situatie gaat omdat het terrein niet van de gemeente is en de eigenaar geen melding heeft gedaan bij Handhaving en/of politie. De man wordt daarom eerst ingeschreven op het nieuwe adres. Daarnaast laat de gemeente weten dat niet duidelijk is of deze inschrijving zo kan blijven en voor hoelang. Verder benoemt de gemeente dat het mogelijk is dat er op termijn een handhavingsverzoek komt, bijvoorbeeld alsnog van de eigenaar. De man wordt hierover geïnformeerd en daarmee sluit de ombudsman het dossier.

---

# Maatschappelijke Ontwikkeling

## Veel overlast vanuit buurpand

20.1.007

*Trefwoorden: woonoverlast, meldingen, handhaven, politie*

Een vrouw woont al 23 jaar in haar woning, die naast een studentenhuis staat. Sinds 2013 ervaart ze hiervan veel overlast. De studenten zijn hierop minder goed aanspreekbaar dan voorheen. Ze beklagt zich erover dat de gemeente de overlast niet serieus neemt en niet inhoudelijk ingaat op de problematiek. Ze heeft telefonische meldingen gedaan bij het Meldpunt Overlast, een hele lijst met incidenten overhandigd aan het meldpunt, met de eigenaar gesproken en ook heeft ze de politie een keer gebeld. De politie is aan de deur geweest, maar het heeft allemaal niets geholpen. Vervolgens heeft de vrouw brieven gestuurd naar de gemeente, zo ook aan de wijkwethouder. Daarmee heeft ze een gesprek gehad, maar in de vervolggesprekken met een medewerker van de gemeente voelt de vrouw zich niet serieus genomen. Ze vindt dat de gemeente nu aan zet is om in te grijpen.

De ombudsman stelt een onderzoek in. Uit de reactie van de gemeente komt naar voren dat eerst moet blijken dat geen van de informele instrumenten zoals gesprekken met de verhuurder, de politie en buurtbemiddeling tot vermindering van de woonoverlast hebben geleid voordat zij gebruik kan maken van de wet Aanpak Woonoverlast. Er geldt een opbouw van lichte instrumenten naar zwaardere. In de situatie van de vrouw is het belangrijk om te melden bij de politie op het moment dat er overlast is. Alleen een constatering door de politie is een objectieve vaststelling die kan leiden tot maatregelen zoals een waarschuwing of een bekeuring. Andere mogelijkheden die het meldpunt overlast heeft voorgesteld, zoals de wijkagent die bij de burens langsgaat en buurtbemiddeling, heeft de vrouw van de hand gewezen.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente tijdens het onderzoek heeft uitgelegd dat zij pas iets kan betekenen als er sprake is van ernstige en herhaaldelijke hinder, die objectief is vastgesteld en die redelijkerwijs niet op een andere geschikte manier (van licht naar zwaar) kan worden tegengegaan. Dat vraagt van de vrouw volharding en dat kan best lastig zijn. De ombudsman

concludeert verder dat ze niet heeft kunnen vaststellen dat de betreffende medewerker van de gemeente de vrouw niet serieus neemt. De ombudsman leidt dat af uit een suggestie die de medewerker aan de vrouw doet en die blijkbaar in andere wijken werkt. Als de vrouw medestanders vindt in haar omgeving kan ze met hen bekijken of een gezamenlijke aanpak haalbaar is. Ook is de suggestie om met de opbouwwerker te spreken, een teken dat de medewerker de ervaringen serieus neemt.

## Fout bij verlengen Stadjerspas

20.1.009

*Trefwoorden: contactbarrière*

Een vrouw beklagt zich erover dat haar Stadjerspas niet is verlengd, ondanks dat zij de gevraagde gegevens tijdig heeft opgestuurd naar de gemeente. De gemeente zegt herinneringen gestuurd te hebben, maar deze heeft de vrouw niet ontvangen. Hierover stuurt ze een e-mail naar de gemeente. Hierop krijgt ze inhoudelijk geen reactie, alleen een automatisch bericht waarin staat dat zij een nieuwe aanvraag moet doen. Het in de mail toegezegde aanvraagformulier ontvangt de vrouw echter niet. Contact leggen met de mensen van de Stadjerspas om het kort te sluiten, lukt ook niet. De vrouw maakt zich zorgen of het wel op tijd goed komt. Daarom wendt ze zich tot de ombudsman.

Uit onderzoek blijkt dat het Stadjerspas account van de vrouw vanwege een fout niet is verlengd en dat de gemeente, ondanks dat ze dit wel noemde, géén herinneringen naar de vrouw heeft gestuurd. Waarom dit niet gebeurd is, legt de gemeente niet uit. Wel legt de gemeente uit dat grote drukte en technische problemen de oorzaak waren dat er achterstanden zijn ontstaan. Uiteindelijk reageert de gemeente na 6 weken inhoudelijk op de oorspronkelijke e-mail van de vrouw. In deze reactie staat dat het Stadjerspas account vanwege een fout niet is verlengd en dat de gemeente inmiddels een nieuw account voor de vrouw heeft aangemaakt. Hiermee herstelt zij, hoewel niet direct, uiteindelijk onder aanbieding van excuses wel haar fout. Dat is netjes.

## **Opgevraagde dossiers niet direct beschikbaar**

20.1.029

*Trefwoorden: informatieverstrekking, reactietermijn, inzage*

In ongeveer 10 dagen stuurt een vrouw meer dan 50 mails aan de ombudsman. Waar die mails over gaan is een behoorlijke puzzel. Na het doorlezen ervan concludeert de ombudsman dat de vrouw correspondeert met diverse instanties. Voor de meeste van deze instanties is de ombudsman niet bevoegd. Daarnaast ziet de ombudsman dat de vrouw meerdere contacten heeft of heeft gehad met de gemeente. Op verschillende punten heeft de vrouw de gemeente een reactietermijn gegeven die nog niet helemaal verstreken is. Die termijn zal eerst moeten worden afgewacht.

Enige tijd later klaagt de vrouw zich erover dat ze geen duidelijke reactie krijgt van de gemeente. Ze heeft om dossiers gevraagd, maar weet niet wanneer ze die krijgt.

De ombudsman leidt uit de stukken af dat de vrouw haar Wmo-dossier al in bezit heeft of heeft ingezien. Haar verzoek om de dossiers van de afdeling Zelfstandigen en Sociale Zaken is doorgestuurd naar de betreffende afdelingen. Dat geldt ook voor het verzoek van de vrouw om inzage in het dossier van haar zoon in verband met een vraag om jeugdhulp.

De ombudsman doet navraag wanneer de verzoeken van de vrouw worden behandeld. De gemeente laat weten dat ze het jeugdossier naar verwachting binnen 2 weken tegemoet kan zien. Het verzoek om het dossier bij de afdeling Zelfstandigen is wel bij hen binnengekomen maar kan niet op korte termijn worden behandeld. Dit komt vanwege de grote drukte die de afdeling heeft met de uitvoering van coronamaatregelen voor zelfstandige ondernemers. Het hoofd van de afdeling Zelfstandigen heeft laten weten met het verzoek aan de slag te gaan, zodra de omstandigheden het toelaten. Dat geldt ook voor het uitkeringsdossier. De ombudsman laat de vrouw weten dat ze heeft begrepen dat er nog

wel enige tijd overheen kan gaan. Ze zal de reacties van de betreffende afdelingen op dat punt moeten afwachten. De vrouw ontvangt 2 adressen waar ze navraag kan doen naar de voortgang. Daarmee rondt de ombudsman haar bemoeienissen af.

## **Veel klagen**

20.1.031

*Trefwoorden: contactmaatregel, klachtbehandeling, horen*

Een man heeft een vaste contactpersoon gekregen bij de gemeente. Hij mag alleen via dit aanspreekpunt contact leggen (= contactmaatregel). Hij klaagt zich er bij de ombudsman over dat hij geen reactie krijgt, ook al legt hij zijn vragen en klachten neer bij zijn aanspreekpunt.

Tijdens het klachtonderzoek laat de gemeente weten dat de man daarvoor namelijk zoveel klachten indiende dat de dienstverlening erdoor werd verstoord. Dat is de reden dat de man een contactmaatregel heeft gekregen. De gemeente zal daarom heel kritisch kijken of een klacht van de man in behandeling wordt genomen. Zo neemt de gemeente geen klachten in behandeling die gaan over gedragingen die zich langer dan een jaar geleden hebben afgespeeld of klachten die te algemeen zijn gesteld of al eerder zijn behandeld. De ombudsman vindt dat niet onbehoorlijk, mede omdat de wet die mogelijkheid biedt. De man verwacht ook dat de klachtenfunctionaris hem hoort over zijn klachten. Daarvan ziet de ombudsman in de contactmaatregel dat alleen zijn aanspreekpunt zo nodig contact zal opnemen met de man. Dat alleen de klachtenfunctionaris zou kunnen horen zoals de man meent, is geen vereiste. Verder meldt de gemeente dat de klachtbehandelaar bepaalt in welke vorm op de ingediende klacht wordt gereageerd. In dat kader merkt de ombudsman op dat als de gemeente stelt dat er is gereageerd zij dat wel moet kunnen aantonen.



De ombudsman moet als tweedelijns klachtinstantie namelijk kunnen beoordelen of er is gereageerd en of de reactie adequaat is. Bij het bepalen van de vorm van de reactie zal de gemeente hiermee dus rekening moeten houden. Om de man duidelijkheid te bieden welke klacht wel en welke niet in behandeling wordt genomen doet de ombudsman een aanbeveling. Namelijk dat de gemeente alleen de ontvangst van een klacht bevestigt als zij deze inhoudelijk gaat behandelen. Mocht de man zich in de toekomst wenden tot de ombudsman omdat een reactie van de gemeente op zijn klacht uitblijft dan zal die aan de hand van bovenstaande bevindingen bekijken of een reactie al dan niet terecht uitblijft.

---

# Stadsbeheer

## Gebrekkig onderhoud graftuin

20.1.001

*Trefwoorden: begrafenisrechten*

Een man klaagt over het gebrekkige onderhoud van de graftuin van zijn ouders op het Selwerderhof terwijl hij hiervoor via een belastingaanslag wel de onderhoudskosten betaalt. Hij heeft hierover al sinds 2013 contact met de gemeente. Naar aanleiding van een bezwaarschrift zijn er afspraken gemaakt, maar die worden volgens de man niet nagekomen. Als hij voor 2019 weer een aanslag ‘begrafenisrechten’ ontvangt, dient hij bij de gemeente een bezwaarschrift in. Daarin vraagt hij ook om duidelijkheid wat hij kan verwachten van het onderhoud en een passende oplossing. Omdat een reactie op zijn bezwaarschrift uitblijft, stapt de man naar de ombudsman.

De ombudsman legt de klacht voor aan de gemeente. Omdat het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) namens de gemeente de belastingen afhandelt, stuurt die de klacht door naar het NBK. Vrij vlot daarna ontvangt de man van het NBK een beslissing op zijn bezwaarschrift. Een verklaring waarom de afhandeling is vertraagd krijgt de man niet, wel excuses. Het NBK geeft in zijn reactie wel uitleg over de opbouw van de aanslag en stuurt bovendien de verordening begrafenisrechten 2019 mee, maar gaat wegens het gebrek aan “fiscale relevantie” inhoudelijk niet in op de vraag hoe dit onderhoud eruitziet. De ombudsman stelt vast dat de verordening hierover ook niets vermeldt. Uit het onderzoek blijkt verder dat de gemeente het probleem met de beplanting erkent. Dat de planten steeds doodgaan heeft gedeeltelijk te maken met de ligging in combinatie met de ondiepte van het grafmonument. De ombudsman ziet verder dat de gemeente in overleg met de man heeft meegedacht en bereid is geweest om te zoeken naar passende oplossingen. Hierin ziet de ombudsman geen onbehoorlijke gedraging. In het laatste gesprek dat de man met de gemeente had, is volgens de gemeente aangeboden om de planten te vervangen en op haar kosten marmergruis aan te brengen. Omdat de man er niet over rept en er geen gespreksverslag is, kan het zijn dat de afspraak over het marmergruis niet duidelijk is geweest. De gemeente laat weten dat dit

aanbod nog steeds geldt. De man kan kenbaar maken of hij dit alsnog wil. Als de ombudsman hem hierop wijst, gaat de man alsnog in op het aanbod. Hiermee is uiteindelijk een oplossing gevonden.

## Na 32 jaar gaat het ineens anders

20.1.012

*Trefwoorden: communicatie, coulance*

Een vrouw beklagt zich erover dat het schoonmaken van de sloot rondom haar perceel na 32 jaar ineens anders gaat. De sloot is dit jaar maar aan één kant schoongemaakt, in plaats van de gebruikelijke beide kanten. Het laatste stukje van de sloot is zelfs helemaal niet gedaan. De slootkant die aan het perceel van de vrouw grenst is haar eigendom. De gemeente is eigenaar van de andere kant van de sloot. Het betreft een schouwslot en deze moet van het waterschap jaarlijks worden schoongemaakt. De gemeente geeft daarom elk jaar opdracht aan een aannemer om haar kant van de sloot schoon te maken.

Omdat een deel daarvan alleen via het perceel van de vrouw te bereiken is, maakt de vrouw met de aannemer de afspraak dat die gebruik mag maken van haar perceel. In ruil daarvoor maakt de aannemer, tegen een kleine vergoeding, ook haar kant van de sloot schoon. Dit jaar werden de werkzaamheden uitgevoerd door een nieuw bedrijf dat de sloot maar aan één kant schoonmaakte. Het deel waar het bedrijf niet bij kon, het laatste stuk van de sloot, is helemaal niet gedaan. Het bedrijf legt aan de vrouw uit dat het zo in de opdracht van de gemeente staat. Het bedrijf is niet bereid om de slootkant van de vrouw mee te nemen.

Als de vrouw een melding doet bij de gemeente, krijgt ze te horen dat de slootkanten eerst nog gemaaid moeten worden. Hierdoor ontstaat bij de vrouw de verwachting dat de sloot daarna schoongemaakt zal worden. Als er niets gebeurt en een boete van het waterschap dreigt, dient ze een klacht in bij de gemeente en ze vraagt om informatie.

Er komt een medewerker van de gemeente langs om uitleg te geven dat een eigenaar zijn eigen kosten moet dragen. De vrouw begrijpt de uitleg, maar zij vindt dat de gemeente tekort is geschoten in de communicatie. Om een boete van het waterschap te voorkomen laat de vrouw haar slootkant plus het niet schoongemaakte stukje van de gemeente schoonmaken. De vrouw wil deze kosten vergoed krijgen van de gemeente. Daartoe ziet de gemeente echter geen aanleiding. Omdat de gemeente wel inziet dat zij in de communicatie is tekortgeschoten, doet zij de vrouw het voorstel om volgend jaar de gehele sloot op kosten van de gemeente te laten schoonmaken. Dit voorstel wil de vrouw echter niet accepteren. Zij wil de kosten dit jaar vergoed krijgen. De ombudsman stelt vast dat de gemeente in een brief naar de vrouw haar welgemeende excuses aanbiedt voor de onduidelijkheid die is ontstaan en uit coulance een voorstel doet. De ombudsman vindt het voorstel netjes en oordeelt dat de gemeente daarmee haar gedraging corrigeert.

### **Rol gemeente bij gevoel van onveiligheid**

20.1.016

*Trefwoorden: veiligheid, woonomgeving*

Een woonbootbewoner maakt zich zorgen over zijn veiligheid. Naar de boot naast hem gaat 1 gasleiding en daar zijn meerdere cv-ketels en gasstellen op aangesloten. Bij een andere boot zijn gasdrukproblemen geconstateerd terwijl daar maar sprake is van 1 cv-ketel en 1 gasstel. Deze situatie is door de gemeente aangepakt, maar bij de boot naast hem laat de gemeente geen onderzoek doen. De man beklaagt zich er dan ook over dat hij van de gemeente geen uitsluitsel krijgt dat de situatie naast hem veilig is.

De gemeente laat de ombudsman weten dat zij de eigenaar van de bewuste boot om informatie heeft gevraagd. De eigenaar heeft toen aangegeven dat er geen problemen zijn met de gasdruk. Ook op basis van berekeningen van de man blijft de gemeente erbij dat zij geen reden heeft om te vermoeden dat er gasdrukproblemen zijn op de boot naast de man. De bewoners van de bewuste

boot hebben ook geen signalen afgegeven aan de gemeente. Verder laat de gemeente weten dat zij geen veiligheid kan garanderen. Achter elke voordeur, of die van een woonboot is of van een huis kan iedereen in de binneninstallatie wijzigingen aanbrengen.

De ombudsman constateert dat tijdens de revitalisering van de haven iedere woonboot eenzelfde soort leiding heeft gekregen ongeacht de situatie op de woonboot en dat was in het verleden ook zo. Door de gasdrukproblemen bij één boot heeft de gemeente onderzoek laten doen bij 4 adressen die zich eerder met klachten hadden gemeld. Over de uitkomsten heeft zij in de bewonersbrief van 31 januari 2020 bericht. Zij meldde dat 'bij een van de onderzochte woonboten de gasdruk meer daalt in vollast dan volgens de norm is toegestaan (...) De overige 3 aansluitingen die zijn onderzocht voldoen aan de norm'. Voor zover de ombudsman bekend zijn er naar aanleiding van deze bewonersbrief geen andere bewoners van de haven opgestaan die ook problemen ervaren met de gasdruk. Vanwege de zorg van de man heeft de gemeente wel contact gezocht met de eigenaar van de boot naast hem. Die heeft dus gemeld dat er geen klachten waren.

Nu de eigenaar verantwoordelijk is voor de situatie achter zijn voordeur en zegt geen klachten te hebben, mag de gemeente daarvan uitgaan en is er dan ook geen aanleiding de boot tegen de wil van de eigenaar te betreden. Op dit punt handelde de gemeente dan ook niet onbehoorlijk.

### **Hoog water**

20.1.017

*Trefwoorden: overlast, privacy*

Een man beklaagt zich over gebrek aan onderhoud aan de sloot achter zijn huis. Aan een gedeelte van de sloot is in november 2019 onderhoud gepleegd, maar aan het resterende deel, dat hoger ligt, wordt niets gedaan. Als de man hierover een klacht indient, krijgt hij van de gemeente te horen dat 'de sloot zeker toe is aan onderhoud.' Er is sprake van veel blad, slib en overhangende

takken. Voordat de gemeente kan overgaan tot actie moet eerst het onderzoek naar het PFAS-gehalte van het slib in de sloot worden afgewacht. Het wordt de man niet duidelijk wanneer hij de uitslag van het PFAS-onderzoek kan verwachten. Ondertussen blijft de overlast door hoog water bestaan. Ook voelt de man zich gestoord in zijn privacy omdat er onaangekondigd medewerkers van de gemeente bij hem op het perceel komen om peilbuizen handmatig te controleren, terwijl hij weet dat er ook peilbuizen zijn die op afstand kunnen worden afgelezen. Hij krijgt geen duidelijkheid waarom dat bij hem niet kan. Tijdens het onderzoek van de ombudsman wordt duidelijk dat het PFAS-onderzoek is afgerond. Er is geen verhoogd percentage PFAS aangetroffen in de bestaande sliblaag. Daarmee lijkt de weg vrij naar opschoning van het resterende deel van de sloot. De stadsecoloog heeft echter geadviseerd om het baggeren uit te stellen tot de herfst. Dit vanwege het feit dat er in maart al volop leven in de sloot is dat door het baggeren zal worden verstoord. Deze uitleg kan de ombudsman volgen, mede gezien de verwijzing van de gemeente naar eerdere ervaringen naar aanleiding van het baggeren in het Noorderplantsoen. Over de peilbuis laat de gemeente weten dat deze op verzoek van de man is geplaatst. Tot nu toe is deze één keer uitgelezen. Verder laat de gemeente weten dat de peilbuis inmiddels deel uitmaakt van een groter netwerk van peilbuizen. Dat vloeit voort uit een verplichting op grond van de Waterwet. Mede gezien het permanente karakter van de peilbuis, kiest de gemeente ervoor deze binnen 2 á 3 weken te verplaatsen naar de straatkant van de woning van de man. Daarmee wordt eventuele toekomstige overlast door het uitlezen van de peilbuis voorkomen en is dat deel van de klacht opgelost.

### **Publicatie kapvergunningen**

20.1.024

*Trefwoorden: reactietermijn, typefout*

Een vrouw ziet een gele stip op een boom en denkt dat die zal worden gekapt. Zij heeft echter geen publicatie van de kapvergunning gezien waardoor ze

hiertegen geen bezwaar kan maken. Zij wijst daarbij op 2 bomen die volgens haar eerder zonder vergunning zijn gekapt. Zij heeft ondanks dat zij zich hiervoor heeft aangemeld geen melding van kapvergunningen voor deze bomen ontvangen. Ook nadien heeft zij geen verleende vergunningen kunnen achterhalen.

Hier beklagt ze zich over bij de ombudsman. Vanwege het spoedeisende karakter met betrekking tot de boom met de stip gaat die er direct achteraan. De gemeente laat de ombudsman per omgaande weten dat de boom is aangestipt omdat zij nader technisch onderzoek wil doen naar de vitaliteit van de boom. Uitgangspunt daarbij is het behouden van de boom. Er is dus geen sprake van een kapvergunning.

Daarnaast is voor de kap van de 2 bewuste bomen wel een vergunning verleend. De gemeente overlegt hiervan kopieën van de vergunningen en de publicaties. De ombudsman vindt de publicaties van de betreffende vergunningen op overheid.nl. Eén ervan is echter alleen te vinden met een typefout in het adres. Gelet op de gevolgen (onvindbaarheid) is het dus belangrijk dat een publicatie geen fouten bevat. Op dit punt handelde de gemeente dan ook niet correct.

Waarom de vrouw geen melding heeft ontvangen van de kapvergunning voor deze bomen, terwijl ze zich wel heeft geabonneerd, kan de gemeente niet verklaren. Ook met een typefout in het adres had ze de melding moeten ontvangen. Aangezien er bij de gemeente en de ombudsman verder geen klachten over niet ontvangen meldingen zijn binnengekomen, gaat de ombudsman voorsnog uit van een incident.

Wat verder nog uit het klachtonderzoek naar voren komt is dat de publicatie van de vergunningen nog steeds aanmerkelijk later plaatsvindt dan de verzending van de vergunning naar de aanvrager. De ombudsman heeft in 2014 en 2017 al aangegeven dat derde-belanghebbenden hierdoor een navenant kortere termijn hebben om bezwaar te maken. De gemeente laat weten dat zij in verband met de komst van de Omgevingswet de mogelijkheden onderzoekt om de publicatie

te versnellen. De ombudsman zal de uitkomsten van dit onderzoek met belangstelling volgen.

Tenslotte beklagt de vrouw zich erover dat de gemeente de meerderheid van haar e-mails niet beantwoordt en daardoor antwoord uitblijft op belangrijke vragen over het groen en monumentale bomen. De ombudsman constateert dat de gemeente deels voortvarend heeft gereageerd. Op de vragen die nog niet zijn beantwoord, geeft de gemeente tijdens het onderzoek van de ombudsman alsnog een reactie. Voor het uitblijven van deze antwoorden, biedt de gemeente haar verontschuldiging aan en dat is netjes.

### **Blik-op-vangers**

20.1.027

*Trefwoorden: zwerfafval*

Een man klaagt over 2 metalen afvalopvangmanden die tegenover zijn woning aan weerskanten van het fietspad zijn geplaatst. Deze zogenaamde blikvangers staan op een gevaarlijke plek, dichtbij een bocht en vlakbij een drukke onoverzichtelijke oversteekplaats. Daarnaast is de man van mening dat de zeer aanwezige blikvangers afbreuk doen aan het natuurschoon van de omgeving. Ondanks zijn klacht hierover wil de gemeente de blikvangers niet verplaatsen. De man stapt naar de ombudsman en geeft nog aan dat in de blikvangers vuilniszakken zitten die er bij harde wind uit wapperen waardoor het afval alsnog op straat komt. Als de ombudsman de klacht van de man aan de gemeente voorlegt, besluit die de blikvangers alsnog te verwijderen. Daarmee komt zij volledig tegemoet aan de wens van de man.

### **Wordt er nog gesnoeid?**

20.1.035

*Trefwoorden: snoeibeleid, informatieverstrekking*

Een vrouw beklagt zich erover dat de gemeente niet ingaat op haar verzoek om de grote boom vlak voor haar woning te snoeien. De vrouw heeft al langer last van voornamelijk deze boom, maar ook van andere bomen bij haar in de straat. De boom voor haar woning geeft schaduw, bladeren in de goot, groene aanslag op de ramen, veel blad in het najaar en pollen. De vrouw wil graag dat de bomen gesnoeid worden. Hiervoor doet ze een melding. De gemeente reageert wel op haar melding, maar gaat daarbij niet in op haar verzoek om te snoeien. Omdat ze niet tevreden is over de afhandeling, meldt de vrouw zich bij de ombudsman.

De gemeente erkent dat haar bondige antwoord in eerste instantie niet expliciet genoeg was over het verzoek om de bomen te snoeien. De gemeente legt in haar reactie aan de ombudsman uit dat het snoeibeleid is dat de bomen eens in de 4 jaar gesnoeid worden en dat de volgende snoeironde plaatsvindt in 2021. Ook begrijpt de ombudsman dat de vrouw tijdens het onderzoek een tweede melding heeft ingediend bij de gemeente. Hierop heeft de gemeente adequaat gereageerd door met de vrouw in gesprek te gaan en het snoeibeleid aan haar uit te leggen. De ombudsman stelt vast dat de gemeente niet direct de gevraagde informatie aan de vrouw heeft verstrekt, maar wel in tweede instantie. Hoewel de uitkomst wellicht teleurstellend is voor de vrouw, heeft ze hiermee wel een antwoord.

### **Schade in tuin door boomwortels**

20.1.040

*Trefwoorden: bomen*

In de tuin van een vrouw worden de tegels omhoog gedrukt door een boom die van de gemeente is. De vrouw heeft hierover een klacht ingediend, maar ze is niet tevreden met de oplossing van de gemeente. De gemeente zegt in eerste

instantie tegen de vrouw dat zij de oppervlakkige wortels van de boom in haar tuin zelf mag verwijderen. Deze oplossing is voor de vrouw te kostbaar. Ze gaat daarom naar de ombudsman.

Die leest in de stukken dat de gemeente naar de situatie in de tuin heeft gekeken. Daar heeft de gemeente geconstateerd dat er oneffenheden zijn die mogelijk veroorzaakt worden door oppervlakkige wortels van de betreffende boom. De oplossing om de oppervlakkige wortels te laten verwijderen veroorzaakt geen schade aan de boom en de stabiliteit van de boom blijft behouden. Tijdens het onderzoek van de ombudsman biedt de gemeente nog een andere oplossing aan, namelijk het ingraven van een scherm. Daardoor zullen de wortels meer de diepte in gaan groeien. De oppervlakkige wortels komen dan niet meer voor. De ombudsman vindt het netjes dat de gemeente met de vrouw meedenkt en alsnog een alternatief aanbiedt. Zij legt deze oplossing voor aan de vrouw. Die maakt zich vervolgens nog wel zorgen of de dieper groeiende wortels geen schade kunnen aanrichten aan de fundering van het huis. Ook wil de vrouw niet aansprakelijk gesteld worden voor schade die eventueel ontstaat na het verwijderen van de wortels. Ter geruststelling wil de vrouw dit graag op papier bevestigd krijgen van de gemeente. Aan dit verzoek voldoet de gemeente en het scherm wordt vervolgens vlot geplaatst.

### **Tijdelijke klinkers**

20.1.042

*Trefwoorden: melding, reactietermijn*

Een vrouw vertelt dat ze meerdere meldingen heeft gedaan bij de gemeente over een probleem met het wegdek vlak voor haar woning. Het probleem wordt echter niet opgelost. Ze woont aan een drukke geasfalteerde weg. Sinds eind 2019 heeft ze last van trillingen die schade veroorzaken in haar woning. Die trillingen worden veroorzaakt door de klinkers die zijn geplaatst na reparatiewerkzaamheden in het asfalt. Er gaat veel (zwaar) verkeer over de drukke doorgaande weg, zoals vracht- en bouwverkeer. En omdat de klinkers vlak voor

haar woning liggen, veroorzaakt dit flinke trillingen en daardoor schade in de woning.

De gemeente laat in haar reactie weten dat het asfalt een aantal maanden geleden is opengebroken omdat er een reparatie heeft plaatsgevonden aan het riool. Vervolgens is dit aan het lijstje geplande asfaltreparaties toegevoegd, die na de bouwvak zullen worden uitgevoerd. Reparaties worden in bulk door een aannemer gedaan om niet meerdere keren per jaar in dezelfde straat met zware machines te hoeven werken. Dit is efficiënter en beperkt ook de overlast voor de burgers. Er is echter aangevinkt om geen e-mail naar de melder te sturen. Dat was toentertijd nog gebruikelijk en verklaart waarom er geen antwoord naar de vrouw is gestuurd. De gemeente biedt hiervoor haar excuses aan en laat weten dat deze werkwijze inmiddels is herzien. Voortaan wordt een melding standaard afgesloten met een e-mail naar de melder.

De ombudsman constateert dat de gemeente helder uitlegt wat de reden is dat er een tijdje klinkers in de straat hebben gelegen. Het is mooi dat de gemeente de werkwijze van afhandelen van meldingen heeft aangepast, zodat melders voortaan weten wat er is gedaan. De vrouw kan de schade melden bij de afdeling Verzekeringen van de gemeente. Om verdere overlast te beperken heeft de gemeente naar aanleiding van de klacht besloten om het wegdek nog vóór de bouwvak te laten herstellen. Dat is heel mooi, want dat scheelt de vrouw een aantal weken overlast.

### **Stoeptegels omhoog gedrukt**

20.1.043

*Trefwoorden: reactietermijn, overlast, beheer, bejegening*

Een man meldt dat hij van de gemeente geen reactie krijgt op zijn klachten. Deze klachten gaan over de overlast die de man en zijn burens ervaren van 3 bomen die voor de woningen staan. De wortels van deze bomen drukken de tegels van de stoep omhoog zodat die niet goed begaanbaar is. Zeker niet voor mensen die slecht ter been zijn, zoals de vrouw van de man. Hij vindt dat de

gemeente de overlastklachten niet serieus neemt en niet met een structurele oplossing komt. Daarnaast vindt hij dat zijn vrouw in een gesprek hierover onheus bejegend is door een medewerker van de gemeente.

De ombudsman krijgt te horen dat de gemeente na een uitgebreide zoektocht de klachten niet kan vinden. Deze zijn via een antwoordnummer ingestuurd. Daarom stuurt de ombudsman een testklacht naar dit antwoordnummer. De ontvangst ervan wordt na enkele dagen bevestigd door de gemeente. Gezien het voorgaande is door de ombudsman helaas niet verder te achterhalen wat er met de klachten van de man is gebeurd. Het zou kunnen dat er iets is gebeurd in het traject tussen verzending en aankomst. Dit traject, dat zich hoofdzakelijk bij de post afspeelt, kan de ombudsman echter niet onderzoeken.

Los van de klachten heeft de gemeente een aantal meldingen over het onderwerp 'overlast gevende bomen' op het adres van de man staan. De gemeente legt uit wat zij met deze meldingen heeft gedaan. Zo zijn de takken maximaal gesnoeid en is de verzakking van de tegels in opdracht van de gemeente door een aannemer hersteld. Bij een latere melding zijn de losliggende tegels hersteld. De ombudsman stelt vast dat de gemeente wel actie heeft ondernomen en de ervaren overlast serieus heeft genomen. De gemeente legt ook uit dat het beleid zo is dat bomen niet gekapt worden als er geen gevaar is. Wortelopdruk komt op veel plekken voor. De gebruikelijke werkwijze is dat er een straatteam naartoe gaat om de wortels bij te werken en de straat er opnieuw in te leggen. De ombudsman oordeelt dat de gemeente met deze beantwoording inzicht geeft in haar beleid en werkwijze. Als de situatie in de toekomst opnieuw aandacht behoeft, dan kan de man hierover een nieuwe melding doen bij de gemeente.

Ten aanzien van het gesprek met de vrouw laat de gemeente weten de door de man genoemde woorden niet te herkennen. De betreffende medewerker heeft een andere herinnering aan het gesprek dan de vrouw. Aangezien de man en de ombudsman niet bij het bewuste gesprek aanwezig waren, kan de ombudsman niet beoordelen wie er gelijk heeft. Een oordeel over deze gedraging kan ze daarom niet geven.

## **Geen bericht na afgehandelde klacht**

20.1.050

*Trefwoorden: reactietermijn, melding, openbare ruimte*

Een man klaagt zich erover dat de gemeente niet reageert op zijn klacht met hierin een suggestie voor het onderhoudsprobleem van het (gras)veld tegenover zijn woning. Als de ombudsman hierover vragen stelt, krijgt ze van de gemeente te horen dat de klacht inhoudelijk wel is afgehandeld. De man heeft hierover geen bericht gehad omdat de gemeente zijn e-mailadres niet had. Deze reden kan de ombudsman niet volgen. Op het contactformulier ziet zij tweemaal zijn e-mailadres vermeld staan. Ook heeft de gemeente een automatische ontvangstbevestiging aan het e-mailadres gestuurd. Ze vraagt een nadere toelichting van de gemeente.

Die meldt dat ze niet kan achterhalen wat er is gebeurd. De medewerker die de klacht inhoudelijk heeft afgehandeld heeft dit namelijk wel in het systeem vermeld. Waarom er geen e-mail is verstuurd, wordt echter niet duidelijk. Ook na een testbericht blijkt dit euvel. Hoewel de gemeente excuses aanbiedt, is er geen oplossing voor een kennelijk (structureel) technisch probleem bij de afhandeling van meldingen. De ombudsman vindt dat zorgelijk en doet de gemeente de aanbeveling om onderzoek te doen naar de oorzaak.

Verder ontvangt de man via de ombudsman alsnog een inhoudelijke reactie op zijn klacht en suggestie.

Uit de reactie van de gemeente op de aanbeveling blijkt dat de wijze van melden van belang is.

Een Melding Openbare Ruimte is een melding die iemand via 'slimmelden' doet. Dat kan via de app of de website. Als iemand zo'n melding doet, dan krijgt de melder 'vanzelf' inhoudelijk antwoord. Degene die de melding inhoudelijk heeft behandeld, zet namelijk iets in het systeem en dat gaat automatisch in een mail naar de melder, als die tenminste zijn e-mailadres heeft achtergelaten.

In dit geval heeft de man een contactformulier ingevuld. Na ontvangst van zo'n contactformulier stuurt het systeem van de gemeente een automatische ontvangstbevestiging, maar daarna gebeurt er niets meer 'automatisch'.



Als degene die deze melding-via-een-contactformulier heeft afgehandeld daarover iets in het systeem zet, gaat er geen automatisch berichtje naar de afzender. Dat was niet bekend bij alle onderdelen van de gemeente en daarom is de handleiding nu aangepast.

### **Geen gezicht!**

20.1.056

*Trefwoorden: vergunning, klachtbehandeling*

Een man klaagt zich erover dat de gemeente niet reageert op zijn mail die gaat over het voortdurend gebruik van de berm tegenover zijn woning als opslag van bouw materiaal. De man wil graag dat er een einde komt aan het gebruik van deze plek. Hij wil dat de gemeente in het vervolg strenger omgaat met het verlenen van vergunningen voor deze plek. Omdat de klacht nog niet eerder behandeld is door de gemeente, stuurt de ombudsman de klacht door naar de gemeente. Hierop reageert de gemeente echter niet binnen de wettelijke termijn van 6 weken en daarom neemt de ombudsman de klacht in onderzoek. De klacht is namelijk 7 weken onbehandeld gebleven voordat deze werd doorgestuurd naar de juiste afdeling. Dit getuigt niet van een goede organisatie. De gemeente biedt haar excuses aan voor het niet tijdig behandelen van de klacht. Dat is netjes. Over het langdurige gebruik van de berm als opslagplaats legt de gemeente uit dat er eerder informeel toestemming aan aannemers is gegeven om de plek als opslag te gebruiken. Deze informele werkwijze is echter veranderd. Voortaan is een vergunning nodig. De gemeente zegt daarbij toe dat zij de betreffende locatie de komende jaren niet snel weer zal uitgeven. De huidige aannemer heeft in verband met de corona-maatregelen vertraging opgelopen en daarom heeft hij toestemming om nog tot en met februari 2021 gebruik te maken van de opslagplaats. Mede naar aanleiding van een andere klacht hierover, heeft de gemeente met de aannemer afgesproken dat die schermen zal plaatsen met afbeeldingen van bijvoorbeeld hagen erop. Dat de gemeente meedenkt en zoekt naar een oplossing vindt de ombudsman netjes.

### **Behandeling Wob-verzoek laat lang op zich wachten**

20.1.059

*Trefwoorden: voortvarendheid, VIB-meldingen*

Een man ontvangt geen reactie op zijn Wob-verzoek, ook niet na 2 herinneringsberichten. Hierover beklagt hij zich. De man ontvangt tijdens het onderzoek van de ombudsman alsnog een besluit. Dat is bijna 11 weken na het indienen van het Wob-verzoek. De wettelijke reactietermijn is echter 4 weken. De ombudsman stelt dan ook vast dat de beslistermijn ruimschoots is overschreden. In haar reactie legt de gemeente uit dat de behandeling van het verzoek door omstandigheden vertraagd is. In de eerste plaats wordt de zomervakantie genoemd. Bovendien bleek tijdens de behandeling dat een derde partij toestemming moest geven voordat de gegevens openbaar gemaakt konden worden. Deze redenen rechtvaardigen echter de vertraagde behandeling niet. De gemeente had de man namelijk tussentijds een bericht moeten sturen dat de behandeling van zijn verzoek langer zal duren. Dit heeft de gemeente niet gedaan en daarmee heeft zij niet voortvarend gehandeld. De gemeente biedt hiervoor haar verontschuldigen aan. Dat is netjes. Daarnaast concludeert de ombudsman dat de gemeente ook niet heeft gereageerd op de twee herinneringsberichten van de man. Deze meldingen zijn door de gemeente ingeboekt als zogenaamde VIB-meldingen. De betreffende afdeling bleek echter geen toegang te hebben tot deze meldingen waardoor er niet gereageerd is op de herinneringsberichten. Naar aanleiding van de klacht is direct actie ondernomen, zodat de betreffende afdeling wel toegang tot de VIB-meldingen heeft. Dat is mooi. Daarmee wordt herhaling van het onbeantwoord blijven van dergelijke berichten voorkomen en heeft de klacht in elk geval zin gehad.

---

# Stadstoezicht

**Niet snel, wel correct**

20.1.037

*Trefwoorden: klachtbehandeling, reactietermijn*

Een man schrijft de ombudsman dat hij de gemeentesecretaris 3 maanden eerder een 'melding misstanden' heeft gemaild. De ontvangst van de e-mail is dezelfde dag bevestigd, maar daarna blijft het stil. Een maand later informeert de man naar de voortgang van zijn melding. Hierop reageert de gemeente niet. Weer 2 maanden later heeft de man nog geen inhoudelijke reactie ontvangen en meldt hij dit opnieuw. De volgende dag ontvangt de man per post een brief van een afdelingshoofd. Dit bevreemdt de man. Niet alleen omdat het zo lang heeft geduurd, maar ook omdat hij het hoofd is van de ambtenaren die volgens de man misstanden hebben begaan. Dat lijkt hem niet correct.

De ombudsman laat de man weten dat hij geen melding kan doen op grond van de 'Regeling melden vermoeden misstand'. Hij is namelijk niet werkzaam bij de gemeente. Daarom is zijn melding opgevat als een klacht. De man beklaagt zich erover dat de gemeente zich bij de behandeling van zijn klacht niet heeft gehouden aan de regels van het klachtrecht. De reactie kwam te laat en is geschreven door het hoofd van de afdeling en hij is niet gehoord. De ombudsman vraagt de man of hij het ook inhoudelijk niet eens is met de reactie van de gemeente. Op die vraag reageert de man niet zodat de ombudsman aanneemt dat het hem gaat om de procedurele kant van de behandeling van zijn klacht.

*Behandeltermijn*

De ombudsman concludeert dat de gemeente niet binnen de wettelijke termijn heeft gereageerd. Ook heeft de gemeente niet laten weten dat de behandeling vertraagd was. De ombudsman had het netjes gevonden als de gemeente in haar klachtafhandelingsbrief uitleg had gegeven waarom zij te laat was en hiervoor excuses had aangeboden. Op de 1e herinneringsbrief van de man is niet gereageerd. Ook dat is niet correct. De 2e herinnering kruiste de reactie van de gemeente op de klacht. Om die reden was een reactie daarop niet meer nodig.

*Behandelaar*

Volgens het klachtrecht moet een klacht worden behandeld door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. De gedragingen waar de man over klaagt, zijn niet van het afdelingshoofd. Op dit punt handelt de gemeente dan ook correct.

*Horen*

Van het horen kan worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is of als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. De ombudsman stelt vast dat het inhoudelijke deel van de oorspronkelijke melding (nu: klacht) al in de bezwaarschriftprocedure is behandeld. De gemeente legt in haar reactie nogmaals inzichtelijk uit waarom het sturen van een waarschuwingsbrief aan een verkeerd adres geen reden is om het besluit tot intrekking van de marktplaatsvergunning terug te draaien. Er zijn namelijk meer brieven verstuurd naar het juiste adres. Daarom is de klacht kennelijk ongegrond en hoefde de man dus ook niet te worden gehoord.

**Onplezierige vaart**

20.1.044

*Trefwoorden: overlast, handhaven, reactietermijn*

Een woonbootbewoonster ervaart overlast van het toegenomen aantal bootjes op het water. Zij beklaagt zich bij de gemeente over het uitblijven van de aanpak hiervan, maar krijgt geen reactie. De gemeente meldt de ombudsman dat zij wel heeft gereageerd en de vrouw een brief heeft gestuurd. De vrouw weet echter van niets, maar ontvangt uiteindelijk de brief toch nog, ruim 2 weken na de dagtekening. Dat is opmerkelijk. Ook is opmerkelijk dat er in die brief wordt verwezen naar een gesprek dat 2 dagen ná de dagtekening zou hebben plaats gevonden. Als de ombudsman dit voorlegt aan de gemeente blijft een reactie echter uit.

In reactie op de klacht laat de gemeente weten dat zij een verkeersbesluit aan het voorbereiden is. Als dat besluit goedgekeurd is door het college kunnen er extra borden geplaatst worden die de overlast hopelijk helpen verminderen. Verder zegt de gemeente toe extra alert te zijn op overlastgevend gedrag en mensen hierop zal aanspreken. Ook laat de gemeente weten dat zij een groep booteigenaren heeft aangeschreven in de hoop dat verscherpte aandacht effect gaat hebben.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente de klacht van de vrouw serieus neemt. Er zijn naar aanleiding van de klacht acties uitgezet en er is gekeken naar mogelijkheden om eventuele overlast in de toekomst te beperken. Dat is mooi. Na de goedkeuring door het college zijn er vrij vlot borden geplaatst die aangeven dat het verboden is om hinderlijke waterbewegingen te veroorzaken. De vrouw bevestigt dat ze tevreden is over de uitkomst en de bemoeienis van de ombudsman.

---

# Stads- ontwikkeling

## **Dure verlenging parkeervergunning**

20.1.002

*Trefwoorden: gehandicaptenparkeerkaart, medische keuring, restitutie*

Een vrouw klaagt zich over de hoge kosten die zij heeft moeten maken voor de verlenging van haar gehandicaptenparkeerkaart (GPK). De vrouw is kortgeleden verhuisd van Utrecht naar Groningen. In Utrecht had zij al een GPK en vanwege haar verhuizing vroeg zij een verlenging aan bij de gemeente Groningen. Volgens de gemeente moest er een medisch advies komen. De vrouw heeft echter een verklaring van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) in haar bezit waarin staat dat zij chronisch ziek is en dat haar beperkingen van permanente aard zijn. Als de keuringsarts de papieren van het CIZ ziet, krijgt de vrouw direct een toezegging voor verlenging van de GPK. Verder onderzoek was volgens de arts overbodig. Voor de medische keuring, die uiteindelijk dus niet heeft plaatsgevonden, moet de vrouw 52 euro betalen. In totaal betaalt zij 120 euro (inclusief 15 euro borg) voor de verlenging. In Utrecht kost een verlenging 32,75 euro. De vrouw wil graag weten waarom er zo'n groot prijsverschil is en ze is het niet eens met de hoge kosten. Daarom dient ze een klacht in bij de gemeente. Omdat een reactie uitblijft, dient ze een tweede klacht in. Op deze klacht reageert de gemeente wel. De uitleg is dat de leges gebaseerd zijn op de werkelijke kosten en dat de gemeente hier geen winst op maakt. Het prijsverschil met Utrecht kan de gemeente niet direct verklaren. Dat komt met name omdat elke gemeente andere specifieke kosten heeft. Omdat de vrouw niet tevreden is met de afhandeling van haar klacht, gaat zij naar de ombudsman.

Tijdens het klachtonderzoek erkent de gemeente dat het werkproces onvoldoende is ingericht op verlengingsaanvragen van kaarthouders komend uit een andere gemeente. Dergelijke aanvragen worden automatisch beoordeeld als zijnde een nieuwe aanvraag. De leges(kosten) voor zo'n nieuwe aanvraag zijn hoger dan bij een verlenging. De gemeente erkent de fout in haar werkproces en heeft naar aanleiding van de klacht haar proces gecorrigeerd en haar personeel nader geïnstrueerd. Dat is mooi en daarmee heeft de klacht zin

gehad. Niet geregistreerde aanvragers krijgen nu in het systeem de mogelijkheid om medische informatie te overleggen. Op basis daarvan kan het juiste legesbedrag in rekening worden gebracht. De gemeente concludeert verder dat de vrouw recht heeft op restitutie van 52 euro. Bijna 5 weken later laat de vrouw weten het bedrag nog niet te hebben ontvangen. De ombudsman gaat er achteraan en krijgt te horen dat het nu snel wordt overgemaakt. De vrouw laat daarna weten het bedrag te hebben ontvangen. Wel heeft ze nog vragen over het beleid, maar daar kan de ombudsman haar niet bij helpen.

## **Verantwoordelijk voor verzakte steiger**

20.1.010

*Trefwoorden: voortvarendheid*

Een woonbootbewoner is het er niet mee eens dat de gemeente zegt geen eigenaar te zijn van de fundering van de steiger waar zijn schuur op staat. Deze is in opdracht van de gemeente geplaatst door een aannemer en is nu verzakt. De berekening voor deze fundering is vooraf getoetst door de gemeente. De man vreest dat zijn veiligheid in geding komt en wijst de gemeente hier per brief op. Als hij bijna 2 maanden later nog niets heeft gehoord van de gemeente schrijft hij opnieuw. Per ommegaande antwoordt de gemeente dat zij geen eigenaar is van de steiger en niets zal doen aan de verzakking. Hiermee is de man niet tevreden en hij gaat naar de ombudsman.

Die meldt hem dat het aan de burgerlijke rechter is om de vraag te beantwoorden wie eigenaar is van de fundering. Het onderzoek van de ombudsman richt zich op de motivering die de gemeente daarvoor geeft. Na 3 maanden ontvangt de ombudsman een reactie van de gemeente onder aanbieding van excuses voor de vertraging in de beantwoording. Inhoudelijk laat de gemeente weten dat zij heeft geconstateerd dat de fundering niet exact volgens de berekening is uitgevoerd. Zij neemt hierin haar verantwoordelijkheid en zal zorgen dat de fundering wordt hersteld. Zij neemt binnen 2 weken contact hierover op met de man.

De ombudsman constateert dat de gemeente tegemoetkomt aan het verzoek van de man en zal zorgen voor herstel van de fundering. Dat is mooi. Wel vindt de ombudsman het jammer dat de gemeente niet direct, toen de man bijna een half jaar eerder zijn 1e brief schreef, tot deze actie is gekomen.

## **Gas!**

20.1.013

*Trefwoorden: voortvarendheid, veiligheid, transparantie*

Een bewoonster van een woonboot vindt dat er door de vervanging van een gasleiding naar haar woonboot een zeer gevaarlijke situatie is ontstaan door te weinig gasdruk. De gasleiding is vervangen bij werkzaamheden die in opdracht van de gemeente zijn uitgevoerd. Met name als de cv-ketel brandt en het gasfornuis tegelijkertijd wordt gebruikt is er te weinig gasdruk. Hoewel de in opdracht van de gemeente gedane metingen de onveilige situatie hebben bevestigd, onderneemt de gemeente maar geen adequate actie. Hierdoor blijft de gevaarlijke situatie voortduren. Alleen omdat het gezin van de vrouw rekening houdt met het risico is het tot nu toe nog steeds goed gegaan. Maar de vrouw wil dat er een goede gasaansluiting komt, zodat het gevaar weg is. Ze meldt zich daarom bij de ombudsman.

Deze neemt direct contact op met de gemeente en binnen een week geeft de gemeente opdracht de gasleiding te vervangen. De ombudsman richt zich daarna met haar onderzoek op de gang van zaken voorafgaand aan de melding van de vrouw.

De gemeente laat weten dat de klachten over het drukverlies van de gastoevoer bekend zijn en al geruime tijd in onderzoek. Verschillende onderzoeken hebben geconstateerd dat er verminderde gasdruk is op de boot, maar bieden geen uitsluitsel over de oorzaak hiervan. Daarom is niet duidelijk wat een goede oplossing zal zijn. Om meer zekerheid te hebben over de oorzaak en de oplossing laat de gemeente tijdens het onderzoek van de ombudsman weten

nogmaals een onderzoek te willen doen. In dit onderzoek zal de gasleiding worden doorgeblazen en ook met een camera worden geïnspecteerd.

De ombudsman kan op zichzelf volgen dat de gemeente zorgvuldig wil zijn. Niet duidelijk is echter waarom de gemeente pas enkele maanden na het 1e onderzoek hiermee komt. Daarnaast geeft de vrouw aan dat de gemeente de leidingen al een keer heeft laten doorblazen, waardoor deze actie net als een nieuwe meting een herhaling van zetten lijkt. Een verklaring ontbreekt waarom deze acties nog een keer nodig zijn, evenals de reden waarom dit nu pas gebeurt. Terwijl de gemeente eerder al had besloten om de gasleiding te vervangen. Naar het oordeel van de ombudsman is er geen sprake van transparant handelen. Uiteindelijk lost het doorblazen van de leidingen het probleem niet op en wordt de gasleiding alsnog vervangen. De ombudsman gaat ervan uit dat daarmee het probleem, hoewel niet voortvarend, is opgelost. De vrouw hoeft hierover geen zorg meer te hebben.

## **Hou(d)t afspraak**

20.1.015

*Trefwoorden: informatieverstrekking, verwachting*

Een woonbootbewoner klaagt zich erover dat de gemeente hem onjuiste informatie verstrekt over aan hem geleverd hout. Ook zou de gemeente gewekte verwachtingen niet nakomen. Na afronding van werkzaamheden aan zijn steiger, die door een aannemer in opdracht van de gemeente zijn verricht, komt de woonboot van de man weer op zijn ligplaats te liggen. Tussen de ligplaats en de steiger heeft de aannemer een fundering in het water gemaakt. Daarop heeft de man zelf een nieuw terras aangelegd en een schuur gebouwd. Hij verwachtte hiervoor een vergoeding. Een afspraak hierover zegt de gemeente niet te kennen. Volgens de aannemer en de gemeente heeft de man namelijk hout gekregen. De man daarentegen stelt uitdrukkelijk dat hem geen hout is geleverd.

De ombudsman ziet in de vastgelegde afspraken van 2015 dat de aannemer funderingspalen en langsliggers zou leveren en monteren. Het kan zijn dat de gemeente en de aannemer hierop doelen waar zij het hebben over de levering van hout. Deze palen zouden echter uit de opbrengst van de te slopen en af te voeren terrasboot van de man worden betaald en niet als tegenprestatie voor zijn werkzaamheden. De gemeente heeft niet aannemelijk gemaakt dat de aannemer daarnaast nog ander hout heeft geleverd. Dat betekent dat de brief van de gemeente van 15 juli 2019 waarin zij dit beweert op dit punt niet correct is.

De woonbootbewoner verwachtte ook niet dat hij hout zou krijgen als tegenprestatie. Hij zou zelf het hout voor zijn terras en schuur aanschaffen wat hij ook met nota's heeft aangetoond. Hij verwachtte dat dit hout zou worden vergoed tot een waarde van 3.500 euro. Die verwachting baseerde hij op een zogenaamde checklist van de aannemer en een e-mail van de gemeente aan een van zijn burens.

De ombudsman ziet in de schriftelijke afspraken van september 2015 tussen de man en de aannemer geen afspraak over vergoeding voor materiaal voor terras en schuur. Als het wel was afgesproken, had het voor de hand gelegen dat het in deze afspraken zou staan. De ombudsman heeft geen andere bewijsstukken gezien waarop de verwachting van de man zou kunnen zijn gebaseerd dat hij een vergoeding zou krijgen. Verder maakt de ombudsman uit de stukken niet op dat de man op enig moment vóór zijn brief van 17 januari 2019 de aannemer of de gemeente op de hoogte heeft gesteld dat hij een vergoeding verwachtte. Zijn verwachting lijkt alleen te zijn gebaseerd op een actie van de gemeente met betrekking tot een van zijn burens. Die actie betrof een bemiddeling tussen de aannemer en die burens om tot een maatwerkoplossing te komen. Voor de man was een maatwerkoplossing blijkbaar niet nodig. Gelet op de vastgelegde afspraken in september 2015 leken verzoeker en de aannemer er namelijk zelf netjes uit te komen. Er is volgens de ombudsman dan ook geen sprake van gerechtvaardigde verwachtingen.

Van dit onderzoek heeft de ombudsman een rapport opgesteld.

### **Contact alleen via aanspreekpunt**

20.1.018

*Trefwoorden: klachtbehandeling, contactbeperking*

Een man klaagt zich erover dat er na 6 weken nog niet is gereageerd op de klacht van zijn partner. De klacht is via het digitale klachtenformulier van de gemeente ingediend.

De ombudsman doet onderzoek en stelt het volgende vast. De gemeente heeft de man en zijn partner op 3 september 2019 een contactbeperking opgelegd. Deze beperking houdt in dat zij vanaf die datum alleen via een vaste contactpersoon contact met de gemeente mogen opnemen. De klacht van 9 januari 2020 is niet via dit aanspreekpunt ingediend en is, zoals de gemeente in de brief van 3 september heeft aangekondigd, niet in behandeling genomen. Daarmee handelt de gemeente volgens de opgelegde contactbeperking. Inhoudelijk gaat de klacht over een gehandicaptenparkeerkaart. De ombudsman wijst erop dat zij een aanvraag hiervoor via het betreffende aanspreekpunt kunnen indienen. De contactpersoon van het stel laat weten dat hun hulpverlener hen bij de aanvraag kan helpen. Omdat de kosten voor de parkeerkaart een belemmering vormen voor het stel, wijst de contactpersoon erop dat er voor dit soort kosten een zogenaamd 'maatwerkbudget' bestaat. Een aanvraag hiervoor kan bij WIJ worden gedaan. Hun hulpverlener heeft deze aanvraag inmiddels in gang gezet. Met deze constatering in een afrondende brief beëindigt de ombudsman haar bemoeienissen.

### **Achteruit na herinrichting**

20.1.021

*Trefwoorden: communicatie, motivering, voorbereiding*

Een man wordt geconfronteerd met de herinrichting van de plek van zijn standplaats. De nieuwe situatie is volgens hem niet veilig en verantwoord. De man klaagt zich erover dat hij niet vooraf is geïnformeerd. Hij heeft oplossingen aangedragen bij de gemeente, maar daarop krijgt hij geen reactie.



De man heeft een vaste standplaats met een verrijdbare verkoopwagen van 6 meter lang. Met deze wagen reed hij dagelijks vooruit de stoep op naar zijn standplaats. Om de plaats weer te verlaten reed hij vooruit achter een bushokje langs naar de kruising waar hij weer van de stoep kon afrijden. Bij de herinrichting is de bushalte verplaatst en is het bushokje verder van de weg komen te staan. Het gevolg is dat de man daardoor niet meer met zijn wagen achter het bushokje langs kan rijden. Nu moet hij achteruitrijden en zijn wagen langs een krappe ruimte manoeuvreren om vervolgens via een druk zebrapad de plek te verlaten. Dit is volgens de man niet wenselijk en erg onveilig.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman erkent de gemeente dat het beter was geweest als zij de man eerder op de hoogte had gesteld van de herinrichtingsplannen en biedt hiervoor haar excuus aan. De verklaring dat de projectgroep niet op de hoogte was van de standplaats van de man is geen rechtvaardiging aangezien de gemeente de vergunning van de standplaats zelf heeft afgegeven. Van een goede voorbereiding is dan ook geen sprake. Dat er excuus wordt gemaakt, is wel netjes. Verder laat de gemeente zien van de klacht geleerd te hebben door te beloven dat zij bij nieuwe projecten beter zal bekijken of er standplaatsen in het projectgebied liggen.

Tijdens het onderzoek legt de gemeente ook uit dat het ontwerp niet anders was geweest als de projectgroep wel bekend was geweest met de standplaats van de man. Het huidige ontwerp is bewust gekozen. De gemeente licht toe waarom zij voor het huidige ontwerp gekozen heeft. Het gaat om een drukke halte. Naast het vele verkeer en de vele reizigers speelt ook de veiligheid voor de diverse haltegebruikers een rol. De situatie van het bushokje aan de overkant, dat wel dicht tegen de weg aanstaat en waar de man naar verwijst, is volgens de gemeente niet vergelijkbaar vanwege de smallere stoep.

De gemeente biedt wel aan om op haar kosten een achteruitkijkcamera op de wagen van de man te plaatsen of, als de man dit wil, gezamenlijk te zoeken naar een andere standplaats. Dit aanbod van de gemeente legt de ombudsman voor aan de man.

De man reageert op dit voorstel met een tegenvoorstel. Dat legt de ombudsman voor verdere behandeling voor aan de gemeente. De ombudsman sluit hiermee de oorspronkelijke klachtzaak.

### **Licht te fel**

20.1.023

*Trefwoorden: informatieverstrekking, openbare verlichting*

Een echtpaar ervaart overlast van de nieuw aangelegde fietspadverlichting vlak naast hun woning. Ze beklagen zich erover dat de gemeente geen enkele medewerking verleent om deze aan te passen en zich daarbij plots verschuilt achter een nieuwe norm.

Tijdens het klachtonderzoek van de ombudsman laat de gemeente weten dat zij het vervelend vindt dat de mensen overlast ervaren. De gemeente legt uit dat zij moet zorgen voor goede buitenverlichting bij fietspaden. En daar zijn normen voor. In de ontwerpfase heeft de gemeente een lichtberekening laten maken waaruit blijkt dat die voldoet aan de normen die gelden voor stedelijk gebied. Omdat daar bij het echtpaar twijfels over waren, heeft de gemeente ook nog onderzoek laten doen door een extern bureau. Conclusie was dat de verlichting voldoet aan de normen. Ondanks dat heeft de gemeente voorgesteld de lichtmast 2 á 3 meter te verplaatsen, maar dat levert volgens het echtpaar geen verbetering op. Daarnaast heeft de gemeente in overleg met de leverancier een LED-lamp geplaatst met minder vermogen. Alles bij elkaar kan de gemeente zich niet vinden in de stelling dat zij geen medewerking zou verlenen.

De ombudsman constateert dat de gemeente eerst aan het echtpaar heeft laten weten dat uit de lichtberekening blijkt dat die minder is dan 2 lux en dat "dit overeenstemt met de norm voor landelijk gebied". Uit de lichtmeting van het echtpaar komt echter een sterkte die meer is dan 2 lux. Daarop laat de gemeente een extern bureau meten en dan blijkt dat de sterkte op 2 ramen hoger is dan 2 lux, maar minder dan 5 lux. En dat is de norm voor stedelijk

gebied. Dat deze norm van 5 lux voor het echtpaar als een verrassing komt, kan de ombudsman zich voorstellen. Maar de gemeente verschuilt zich daarmee niet achter een nieuwe norm. Steeds was de norm voor stedelijk gebied van toepassing, maar de gemeente ging er ten onrechte van uit dat dit duidelijk was voor het echtpaar. De gemeente had namelijk bedoeld te zeggen dat de (eerste) berekening uitwees dat die 'zelfs' overeenstemde met de norm voor landelijk gebied. De informatievoorziening was op dit punt gebrekkig, vindt de ombudsman.

De ombudsman kan niet constateren dat de gemeente geen medewerking heeft verleend om een oplossing te vinden. Als de door het echtpaar voorgestelde suggesties niet haalbaar blijken, doet de gemeente het voorstel om de lantaarnpaal te verplaatsen en later om de LED-lamp te vervangen. Helaas wist het echtpaar niet dat de gemeente nog met de leverancier in overleg was over deze laatste mogelijkheid. Later blijkt dat de gemeente een proef is gestart waarin 2 lantaarnpalen een lagere sterkte hebben gekregen en 2 andere palen een andere LED-buis. Als blijkt dat beide proeven niet resulteren in beleving van minder overlast, besluit de gemeente om de bestaande lichtmasten te vervangen door lichtmasten zoals ook elders in de wijk toegepast. Hopelijk is de overlast dan van de baan.

### **Komt mijn inspraakreactie aan?**

20.1.030

*Trefwoorden: participatie, ontvangstbevestiging*

Een man heeft via de gemeentelijke website een reactie gegeven op de Groenvisie en een idee voor een groenproject ingediend. Na het invullen en indienen van de formulieren kan hij echter niet zien of zijn reacties ook zijn aangekomen. Hij dient daarom een klacht in bij de gemeente. Twee dagen later krijgt hij te horen dat zijn inspraakreacties zijn ontvangen. Daarmee is de klacht opgelost. De man is echter nog niet tevreden omdat het niet standaard goed geregeld lijkt. Hij wendt zich daarom tot de ombudsman.

Nadat de ombudsman daar vragen over heeft gesteld laat de gemeente weten dat er 2 soorten formulieren worden gebruikt voor inspraak. In het ene geval gaat het om een digitaal proces waarvoor het programma 'eSuite' gebruikt wordt en in het andere geval gaat het om zogenaamde Drupalformulieren die gekoppeld zijn aan de website. Deze Drupalformulieren worden gemaakt door de webredactie van de gemeente. De medewerkers van de webredactie moeten ervoor zorgen dat een ontvangstbevestiging wordt ingesteld. Hoewel dat natuurlijk een keer kan worden vergeten, was er in het geval van de reactie op de Groenvisie wel een bevestigingsmail ingesteld. Waarom de man geen ontvangstbevestiging heeft ontvangen, blijft daarom onduidelijk. De gemeente oppert dat het in zijn spammap gekomen zou kunnen zijn of dat er sprake is geweest van een tijdelijke, niet verder te verklaren storing. In ieder geval zijn haar hierover geen verdere meldingen bekend.

Omdat het de gemeente beter lijkt om alle inspraak via het programma 'eSuite' te laten verlopen zegt ze een onderzoek toe naar de haalbaarheid daarvan. In dat programma krijgt iemand namelijk altijd een ontvangstbevestiging met een zaaknummer en kan die ook de ingediende bijlagen zien. Enkele maanden later laat de gemeente weten dat ze toch beide manieren van inspraak naast elkaar blijft gebruiken. Belangrijkste reden die de gemeente daarvoor noemt is dat ze, mede vanwege corona en het wegvallen van fysieke bijeenkomsten gebruik maakt van meerdere online participatiemogelijkheden. De ombudsman zal de ontwikkelingen op dit terrein met belangstelling volgen.

### **Veel last van bietenwagens**

20.1.034

*Trefwoorden: overlast, shade, handhaving*

Een man klaagt zich over de gemeente omdat die niets doet aan de overlast die hij ervaart van de tunnel vlakbij zijn woning. Door de tunnel rijden dag en nacht suikerbietenwagens en dat veroorzaakt trillingen. Zodanig dat de luxaflex-

koordjes dansen tegen het raam. De man heeft ook schade aan zijn woning. Een tweede klacht van de man betreft de aanwezigheid van vervuilde grond in zijn achtertuin. Hij heeft over beide zaken een klacht ingediend bij de gemeente, maar over de afhandeling ervan is hij niet tevreden. De ombudsman wijst de gemeente op een zin in de klachtafhandelingsbrief waarin staat dat de gemeente over de vermeende vervuilde grond geen aanleiding ziet om te gaan handhaven. Daarop laat de gemeente weten dat er nog een apart handhavingsbesluit zal volgen, waartegen de man zo nodig bezwaar kan maken en vervolgens naar de rechter kan. Ten aanzien van dit onderdeel is voor de ombudsman dan verder geen rol weggelegd.

Verder constateert de ombudsman dat de gemeente de aansprakelijkstelling van de man voor (trillings)schade heeft afgewezen. Mede op basis van een trillingsonderzoek in 2016 waaruit naar voren kwam dat de trillingen binnen de norm bleven. De man is het daar niet mee eens omdat hij van mening is dat de situatie van de weg is veranderd. Daarvoor heeft er de afgelopen periode een inspectie plaatsgevonden, waar de man een rapport van heeft ontvangen. De ombudsman is niet bevoegd over schades te oordelen en moet hem voor de afwijzing van de aansprakelijkheid verwijzen naar de burgerlijke rechter. Hoewel de ombudsman zich kan voorstellen dat de man teleurgesteld is over de brief van de gemeente, constateert zij dat de gemeente netjes ingaat op al zijn klachten. De informatie is duidelijk. Een klachtonderzoek door de ombudsman zal niets extra's toevoegen aan hetgeen de man al weet. Wel wijst zij hem nog expliciet op zijn aanbod om zelf een trillingsonderzoek te laten doen en waarvoor de gemeente hem een termijn geeft voordat zij reparatiewerk gaat doen aan de tunnel. Als de man dan nog steeds wil, moet hij dat wel tijdig laten weten aan de gemeente.

### **Lawaai, stank, stof, wanneer houdt het op!**

20.1.038

*Trefwoorden: overlast, vertraging, handhaving, informatieverstrekking*

Een familie kan in een nieuwbouwproject als een van de eersten haar woning betrekken. Ze houden er rekening mee dat de bouwwerkzaamheden gedurende enkele jaren de nodige overlast met zich mee kan brengen. Het project duurt vervolgens langer dan gepland en bij de voortdurende bouwwerkzaamheden wordt onvoldoende rekening gehouden met de bewoners die er inmiddels wonen. Met hun buurtgenoten ervaart de familie veel overlast van lawaai, stank en stof. Ze vinden dat de gemeente hiertegen onvoldoende actie onderneemt. Daar komt bij dat er maar geen duidelijkheid komt wanneer het project zal worden afgerond. Omdat de familie zich door de gemeente niet gehoord voelt, stapt ze naar de ombudsman.

#### *Inleving*

Als de ombudsman de klacht aan de gemeente voorlegt, geeft de gemeente weliswaar een toelichting hoe de vertraging heeft kunnen ontstaan maar toont naar het oordeel van de ombudsman weinig inleving voor de ervaringen van de familie. Dat een project door omstandigheden anders verloopt en/of langer duurt is mogelijk. Begrip ontbreekt echter dat de familie hierdoor veel langer in de overlast zit dan zij eerst had gedacht en graag duidelijkheid wil wanneer het project wordt afgerond.

Nadat de ombudsman de gemeente met deze bevindingen confronteert en nadere vragen stelt, doet de gemeente het voorstel om een gesprek met de familie te hebben onder leiding van de ombudsman. De familie kan zich hierin vinden. Het gesprek dat vervolgens plaatsvindt leidt tot een kantelpunt in het onderzoek.

Zo is er van de zijde van de gemeente begrip voor de ervaren overlast en de onzekerheid hoelang het project en de overlast nog gaan duren. Ook wordt duidelijk dat het begrip voor eventuele vertragingen in het project staat of valt met de (tijdige) communicatie hierover.

#### *Afspraken*

Inmiddels bevindt de definitieve inrichting van de openbare ruimte in de nieuwe wijk zich in een afrondende fase. Het vervolg blijkt echter afhankelijk van een ook voor de gemeente onverwachte nieuwe ontwikkeling. Te weten plannen van Enexis. Tijdens het gesprek zijn er afspraken gemaakt om hierover meer duidelijkheid te krijgen en overlast te verminderen.

#### *Roet in het eten*

Na het gesprek zijn de afspraken deels nagekomen. Zo wordt de openbare ruimte voor de woning van de familie niet meer gebruikt als opslag van materialen en materieel van de aannemer en is de strook klaargemaakt om te worden beplant. Wat de voorgenomen plannen van Enexis betreft, gaat het echter (weer) mis. Niet alleen in de communicatie door Enexis. Zo begint Enexis al met zijn werkzaamheden voordat de familie - zoals met de gemeente is afgesproken - op de hoogte is gesteld van de planning. Ook houdt Enexis zich vervolgens niet aan zijn eigen planning. Daarnaast blijkt Enexis tot grote ontsteltenis van de familie van plan te zijn om tegenover hun woning een transformatorhuisje te plaatsen en is Enexis daar inmiddels ook mee bezig.

#### *Aanbeveling*

De ombudsman concludeert dat het klachtenonderzoek de door de familie gewenste rust (op korte termijn) niet heeft kunnen brengen. Wel lijkt de klacht voor de gemeente een signaal te zijn geweest om beter te communiceren met omwonenden. Een bewonersbrief die de gemeente na het gesprek heeft gestuurd geeft blijk van verbetering. En daarmee heeft de klacht naar het oordeel van de ombudsman toch zeker zin gehad.

Wel stelt de ombudsman dat belangrijk is dat de gemeente (tijdig) blijft communiceren met omwonenden over de nog uit te voeren werkzaamheden. Sommige zijn door de plannen van Enexis op termijn gesteld. De ombudsman doet de gemeente dan ook de aanbeveling om bij nieuwe ontwikkelingen om omwonenden tijdig te informeren. Bijvoorbeeld als duidelijk is wanneer met de voorgenomen werkzaamheden kan worden gestart.

Het college laat de ombudsman weten de aanbeveling uiteraard ter harte te nemen. Zodra duidelijk is wanneer de 'open eindjes' alsnog worden uitgevoerd gaat de gemeente daarover een brief naar omwonenden sturen.

#### **Onduidelijkheid leidt tot zorgen**

20.1.041

*Trefwoorden: woonomgeving, informatieverstrekking, hulpdiensten, luisteren*

De woonboot van een vrouw ligt al 20 jaar op een vaste ligplaats aan een plein. De boot is alleen te bereiken via dit plein. Sinds de gemeente het plein verhuurt aan een nieuwe huurder, krijgt de vrouw van de gemeente geen duidelijkheid over haar rechten en plichten. Zo vraagt de vrouw zich af hoe het zit met het gebruik van haar geveltuin op de walkant en de meterkast die zich bevindt op het plein. Ook maakt de vrouw zich grote zorgen over de bereikbaarheid van haar woonboot door hulpdiensten nu er een omheining om het plein is geplaatst. Gedurende meer dan een jaar heeft de vrouw hierover diverse keren contact gehad met de gemeente. De gewenste duidelijkheid krijgt zij echter niet. Daarom legt zij haar klacht voor aan de ombudsman.

De ombudsman stelt een onderzoek in en concludeert dat de gemeente, ook na vragen van de ombudsman, niet ingaat op de juridische positie van de vrouw. De ombudsman oordeelt dat de gemeente niet goed heeft geluisterd naar de vrouw.

Ten aanzien van de rechten van een ligplaatshouder lijkt het de ombudsman in elk geval dat de ligplaats bereikbaar moet zijn en dat de gemeente dit als vergunningverlener moet garanderen. Bij een onderzoek ter plaatse constateert de ombudsman dat er in de nabijheid van de woonboot openingen in het hekwerk zijn gelaten waarlangs de vrouw haar woonboot te voet kan bereiken. Verder begrijpt de ombudsman dat zij toegang kan krijgen tot een zakpaal zodat zij ook met de auto bij haar woonboot kan komen. Daarmee lijkt de bereikbaarheid van de woonboot gewaarborgd.

Wat de overige rechten en plichten van de ligplaats betreft, is er nog geen duidelijkheid. Aangezien de gemeente de ligplaatsvergunning heeft verstrekt, is zij de aangewezen instantie om de vrouw hierover te informeren. De ombudsman doet de aanbeveling aan de gemeente om zo spoedig mogelijk met de vrouw in gesprek te gaan. Eventueel kunnen daarna afspraken door de gemeente schriftelijk worden vastgelegd.

Over de toegankelijkheid voor hulpdiensten krijgt de vrouw, tijdens het onderzoek van de ombudsman, alsnog informatie die de Veiligheidsregio een half jaar eerder aan de gemeente heeft verstrekt. De ombudsman stelt vast dat de informatie van de Veiligheidsregio geen rekening heeft kunnen houden met het hekwerk dat naderhand is geplaatst. De gemeente laat weten dat de huurder inmiddels een afspraak met de Veiligheidsregio heeft om te zorgen dat ook de hulpdiensten toegang krijgen tot de zakpaal. Mocht dit een feit zijn dan hoeft de vraag niet meer beantwoord te worden of het hekwerk een belemmering voor de hulpdiensten vormt. Enkele weken later laat de gemeente weten dat een gesprek met de vrouw gepland is en ook dat de hulpdiensten gebruik kunnen maken van de zakpaal. Daarmee is die zorg bij de vrouw weggenomen.

## **Parkeerplaats voor de deur**

20.1.045

*Trefwoorden: informatieverstrekking, handhaving*

Een man parkeert zijn auto al zo'n 25 jaar probleemloos in zijn straat op een plek voor zijn woning. Ook anderen maken gebruik van deze plek, die gedeeltelijk op een verkeersdrempel ligt. In 2019 krijgt de man ineens een bekeuring en sindsdien krijgt hij geen duidelijkheid van de gemeente of de bewuste plek nu wel of geen parkeerplaats is. De man heeft bezwaar gemaakt, maar dat is ongegrond verklaard. De man is echter vooral verbaasd omdat hij en anderen nadien geen bekeuringen meer hebben gekregen, terwijl de scanauto soms wel 5 keer op een avond door de straat rijdt.

De man gaat naar de ombudsman. Die krijgt vervolgens van de gemeente te horen dat de situatie in 2007 is veranderd. Toen is een duidelijke parkeervakmarkering aangebracht en mocht er vanaf toen alleen nog in de vakken worden geparkeerd. De locatie ter hoogte van de verkeersdrempel is destijds bewust niet aangeduid als parkeerplaats om daar oversteken van voetgangers mogelijk te maken. Op die manier hoeven voetgangers zich niet tussen de auto's door te manoeuvreren en op de verkeersdrempel is de snelheid van het gemotoriseerd verkeer het laagst.

Verder legt de gemeente uit dat de scanauto alleen fiscale bekeuringen oplegt, dat wil zeggen als niet is voldaan aan de betalingsplicht. Het niet juist geparkeerd staan, kan alleen geconstateerd worden door een BOA. Deze uitleg kan de ombudsman volgen. Daarmee heeft de man uiteindelijk de gewenste duidelijkheid. De gemeente laat echter ook weten dat zij heeft onderzocht of de locatie als parkeerplaats kan worden ingericht. Dat blijkt het geval en enkele weken later is dit ook gerealiseerd.

## Aan het lijntje?

20.1.048

*Trefwoorden: verwachting, klachtbehandeling*

Een man is niet tevreden met de afhandeling van zijn klacht door de gemeente. Zijn klacht gaat erover dat de gemeente hem bij de behandeling van zijn aanvragen voor een vergunning in de afgelopen jaren steeds heeft voorgehouden dat er mogelijkheden waren. In plaats van aan te geven dat het niet kan wat hij wil, vraagt de gemeente steeds om nadere informatie. Hij voelt zich aan het lijntje gehouden.

De ombudsman bestudeert de stukken en ziet dat de gemeente de man heeft uitgelegd dat zij verplicht is om iedere vergunningaanvraag in behandeling te nemen zolang deze niet eerder is beoordeeld. Deze uitleg klopt. In de laatste vergunningaanvraag van ruim een jaar geleden wordt door de man een argument ingebracht dat nieuw is en niet eerder is behandeld. De ombudsman kan daarom volgen dat de gemeente ook deze aanvraag weer in behandeling heeft genomen. Dat de gemeente de man bij deze laatste vergunningaanvraag om nadere gegevens heeft gevraagd, is mede gezien het gevraagde en gelet op de wet naar het oordeel van de ombudsman dienstverlenend en daarmee netjes.

Daarbij merkt de ombudsman op dat bij een eventuele weigering van de vergunning de mogelijkheid bestaat om het 'nieuwe' argument in bezwaar en later in beroep bij de rechter te laten toetsen.

Over het bredere geheel geeft de man aan dat de verschillende procedures afzonderlijk misschien wel goed zijn doorlopen, maar dat het gaat om een proces van inmiddels 10 jaar. In dat kader vindt hij dat de gemeente hem in een veel eerder stadium had moeten melden dat zij nooit toestemming zal geven voor de gevraagde voorziening bij zijn bedrijf.

De ombudsman ziet in de stukken niet dat de gemeente zou hebben gezegd dat zij nooit toestemming zal geven. De gemeente kan dat ook alleen zeggen op basis van de regels zoals die op dat moment gelden. Omstandigheden kunnen in de toekomst zodanig veranderen dat er wel mogelijkheden zijn. Verder leest

de ombudsman in de stukken dat de gemeente in 2011 al een brief heeft gestuurd waarin staat dat zij niet zal meewerken aan de gewenste voorziening. Natuurlijk gelet op de omstandigheden op dat moment. Iedere keer als de man met nieuwe feiten en omstandigheden komt, zal de gemeente weer moeten onderzoeken of er inderdaad sprake is van nieuwe gegevens en of die reden zijn om een ander besluit te nemen. Zoals dus ook is gebeurd met de laatste aanvraag van ruim een jaar eerder. Dat is niet onbehoorlijk, vindt de ombudsman.

## Gesprek gewenst

20.1.049

*Trefwoorden: klachtbehandeling, horen*

Een man en vrouw hebben gedurende 5½ jaar ernstige overlast, intimidatie en bedreiging ervaren van (uit) een bedrijf naast hen. Inmiddels is het bedrijf gesloten. Ondanks diverse handhavingverzoeken van hun kant werd er gedurende de jaren niet opgetreden door de (toenmalige) gemeente. Wel werd direct handhavend opgetreden toen het stel zelf een schutting wilde plaatsen. Zij ervaren dit als 'meten met 2 maten' en hebben daarover een klacht ingediend bij de gemeente. Zij hebben gevraagd hun klacht te beoordelen vanuit een helicopterview, maar dat is niet gebeurd. Zij blijven ook na de afhandeling van de klacht zitten met frustraties en gevoelens van onveiligheid. De man is hiervoor onder behandeling vanwege PTSS.

Na hierover met betrokkenen te hebben gesproken, concludeert de ombudsman met hen dat een gesprek met de gemeente nog steeds een belangrijke wens is. Zij willen namelijk verder met hun leven. De behoefte aan een schutting en de wens om daar wat hulp bij te krijgen zou daar onderdeel van kunnen zijn. De ombudsman legt dit voor aan de gemeente, die enige tijd later laat weten bereid te zijn tot een gesprek. Gelet op de inspanningen die worden gedaan om een afspraak te maken, gaat de ombudsman ervan uit dat dit op korte termijn zal lukken. Daarmee rondt zij haar bemoeienissen in deze zaak af.

### **Drie redenen voor uitblijvende reactie**

20.1.053

*Trefwoorden: reactietermijn, Wob-verzoek*

Een man klaagt bij de ombudsman dat de gemeente niet inhoudelijk reageert op zijn Wob-verzoek (Wet openbaarheid van bestuur). Dit verzoek is zowel digitaal als per post naar de gemeente gestuurd. Behalve een ontvangstbevestiging heeft de man niets gehoord. Ook niet na een herinnering in de vorm van een ingebrekestelling.

Als de ombudsman de gemeente om een reactie vraagt, krijgt zij al vrij snel te horen dat er inmiddels op het Wob-verzoek is gereageerd. Verder laat de gemeente weten dat de late afhandeling is veroorzaakt door een samenloop van 3 factoren: de invoering van een nieuwe werkwijze voor Wob-verzoeken, verwarring die is ontstaan door een eerder Wob-verzoek van dezelfde man en het vakantieverlof van de inhoudelijk verantwoordelijke ambtenaar.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente binnen 4 weken (inhoudelijk) had moeten reageren op het Wob-verzoek. De gemeente heeft de mogelijkheid om deze termijn te verlengen, maar dat moet zij wel schriftelijk melden. Dat is in dit geval niet gebeurd. Hoewel de verklaring van de gemeente over de gang van zaken inzicht geeft in wat er is gebeurd, vormt dat geen rechtvaardiging voor het uitblijven van een reactie. De gemeente heeft dit Wob-verzoek niet voortvarend behandeld. De gemeente erkent dat en biedt hiervoor haar excuses aan. Dat is netjes.

Daarnaast neemt de gemeente naar aanleiding van deze klacht een aantal stappen om het proces met betrekking tot Wob-verzoeken te optimaliseren. De gemeente laat daarmee zien van deze klacht te hebben geleerd en dat is mooi. Wat de ingebrekestelling betreft is deze niet op Wob-verzoeken van toepassing. De gemeente laat de ombudsman weten dat zij 'ingebrekestellingen' op de Wob-verzoeken in de toekomst niet meer onbeantwoord zal laten maar haar reactie daarop in het besluit op het Wob-verzoek zal meenemen.

### **Thuiswerken verandert procedures**

20.1.055

*Trefwoorden: voortvarendheid, corona*

Een man beklagt zich erover dat de gemeente niet reageert op zijn brief. Ook op zijn herinnering blijft een reactie uit.

De ombudsman neemt de klacht in onderzoek. De gemeente meldt dat de brief niet het juiste proces heeft doorlopen. Dit heeft te maken met veranderde processen in verband met het thuiswerken van medewerkers vanwege het coronavirus. Hierdoor was niet duidelijk wie de ontvangstbevestiging zou sturen. De gemeente zegt toe deze fout in het proces te zullen aanpassen. Vanwege de vakantieperiode en hoge werkdruk is uiteindelijk de beantwoording van de brief uitgebleven. De gemeente biedt hiervoor haar excuus aan en reageert per ommekeer alsnog inhoudelijk op de brief. De ombudsman constateert dat de man na 3 maanden alsnog inhoudelijk antwoord heeft, maar dat de gemeente niet voortvarend heeft gehandeld.

### **Onzichtbare kunst**

20.1.057

*Trefwoorden: zienswijze, inspraak, vergunning*

Een man vraagt de ombudsman of de gemeente zonder inspraak openbare kunst kan onttrekken aan het publieke domein. Het gaat om het kunstwerk op het plafond van het te renoveren stadhuis. Hij is van mening dat de gemeente 'achteloos omgaat met openbare kunst'.

De ombudsman bestudeert de stukken en de bekendmakingen in het gemeenteblad. Op basis daarvan stelt ze vast dat de gemeente melding heeft gemaakt van het voornemen om een vergunning af te geven voor de restauratie van het stadhuis. Over dit voornemen konden mensen gedurende een aantal weken "zienswijzen" indienen bij de gemeente.

In het definitieve besluit van de gemeente staat dat zij 3 ingediende zienswijzen heeft overgenomen. Daardoor blijven de betreffende kunstwerken op hun plek.

Wel worden ze voorzien van een zogenaamde 'facing' waardoor ze onzichtbaar worden. Dit definitieve besluit van de gemeente kan alleen nog in beroep aan de orde worden gesteld door een belanghebbende. Dat heeft de gemeente de man ook meegedeeld. In zo'n procedure heeft de ombudsman geen rol.

Als reactie op de vraag van de man stelt de ombudsman vast dat er in dit geval wel een inspraakmogelijkheid is geweest. Dat was ten tijde van de zienswijzefase.

### **Geen nader onderzoek BAG**

20.1.058

*Trefwoorden: bereikbaarheid*

Een man klaagt opnieuw dat de ambulance hem niet tijdig heeft bereikt. De ambulance kon hem niet vinden en hij wijt dit aan de gebrekkige registratie in de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) van de tuinhuisen op een volkstuinencomplex. Hiernaar heeft de ombudsman al eerder onderzoek gedaan (19.1.084). Omdat de man echter spreekt van brieven van het ministerie en de Nationale ombudsman die mogelijk een nieuw licht op de zaak werpen, wordt hem gevraagd deze brieven bij de ombudsman langs te brengen. De man doet dit. Vervolgens oordeelt de ombudsman dat deze stukken geen andere invalshoek opleveren. Gelet hierop ziet de ombudsman geen reden nader onderzoek te doen en informeert de man hierover.

### **Handhaving on hold**

20.1.060

*Trefwoorden: bezwaarprocedure*

Een man klaagt zich erover dat de gemeente een eerdere toezegging om te gaan handhaven intrekt. Hij is al lang met deze zaak bezig en weet nu niet meer wat hij kan doen. Hij meldt zich daarom bij de ombudsman. De man heeft de gemeente om handhaving verzocht omdat zijn burens een gebouw op hun terrein

gebruiken voor kamerverhuur terwijl zij daarvoor geen vergunning hebben. De ombudsman bestudeert alle documenten en komt niet tot de constatering dat de gemeente de zaak herziet en de handhaving intrekt. Wel ziet de ombudsman dat de burens bezwaar hebben gemaakt tegen de opgelegde dwangsom. Naar aanleiding van de hoorzitting over dat bezwaarschrift heeft de gemeente geconstateerd dat zij nader onderzoek moet doen. Tot die tijd wordt de handhaving aangehouden. De man zal dus eerst moeten afwachten wat de uitkomst van de bezwaarprocedure wordt. De ombudsman kan daarin geen rol spelen. Mocht de uitkomst negatief zijn voor de man, dan kan hij met zijn advocaat bespreken welke stappen hij verder kan ondernemen.

### **Goedkeuring bouwplan duurt lang**

20.1.063

*Trefwoorden: bereikbaarheid, behandeltermijn*

Een man wil een huis bouwen. Hij heeft zijn bouwplan voor goedkeuring neergelegd bij de gemeente. De man klaagt bij de ombudsman over de slechte bereikbaarheid van de gemeente. Daardoor weten hij en zijn architect niet waarom zij - ondanks de toezegging dat het geen weken hoeft te duren - nog geen advies van de welstandscommissie hebben ontvangen. De ombudsman doet onderzoek en constateert dat de klacht van de man vooral betrekking heeft op de telefonische bereikbaarheid van een medewerker. Hoe het komt dat telefonisch contact op de door de man genoemde dagen niet tot stand kwam, is echter niet te achterhalen. De gemeente heeft geen gemiste oproepen op de smartphone van deze medewerker en de man toont zijn belpogingen niet verder aan. De ombudsman ziet wel dat de betreffende medewerker in die periode per e-mail heeft gereageerd. In deze e-mail legt de medewerker uit dat er een fout is gemaakt bij de gemeente, waardoor er vertraging is opgelopen in de behandeling van het bouwplan. De medewerker neemt vervolgens direct actie, waardoor een week later de uitkomst van de beoordeling naar de (architect van) de man is gestuurd. Er moeten nog



aanpassingen aan het plan worden gedaan. Over het vervolg constateert de ombudsman dat de gemeente de (architect van de) man per e-mail en in een gesprek steeds op de hoogte heeft gehouden. Uiteindelijk is het plan 5 maanden na de indiening goedgekeurd door de welstandscommissie. Dat dit voor het gevoel van de man lang heeft geduurd kan de ombudsman zich voorstellen. Dit is deels veroorzaakt door de fout waarvoor de gemeente excuses heeft gemaakt. Op andere belangrijke momenten is de man echter steeds netjes geïnformeerd en werd de vertraging veroorzaakt door de aanpassingen die nodig waren.

### **De vlag kan uit**

20.1.064

*Trefwoorden: informatieverstrekking, toezegging, handhaving, reactietermijn*

Een man stoort zich aan de vlaggenstokhouders die, naar zijn zeggen, amateuristisch zijn aangebracht op de gevel van een rijksmonument tegenover hem. Omdat er geen vergunning voor is verleend, doet de man een verzoek aan de gemeente om te handhaven. Dit doet hij pas nadat hij al een half jaar in contact is met de gemeente over de kwestie. Op een enkele mededeling na dat de gemeente gaat overleggen met de monumentencommissie, hoort hij inhoudelijk echter niets. Ook na het handhavingsverzoek hoort de man een half jaar niets en weer stuurt hij een e-mail aan de gemeente. Dan krijgt de man bericht dat hij uiterlijk een week later een besluit op zijn aanvraag kan verwachten. Als dat niet gebeurt, trekt de man ruim 3 weken later weer aan de bel. En weer wacht de man 4 weken. Als hij dan nog niets heeft gehoord, is zijn geduld op en meldt hij zich bij de ombudsman.

De ombudsman krijgt van de gemeente te horen dat er sprake is van een overtreding. Het plaatsen van een vlaggenstokhouder aan een rijksmonument is in beginsel vergunningplichtig en de gemeente heeft geen vergunning verleend.

Normaal gesproken had de gemeente een besluit genomen op het handhavingsverzoek. Vanwege de coronacrisis en onduidelijkheid of de gemeente de overtreding kan legaliseren, is er echter nog geen besluit genomen. De gemeente biedt excuses aan dat dit zo lang op zich heeft laten wachten. Dat de man niet is geïnformeerd wijt de gemeente aan de hoge werkdruk. Zij kondigt aan op korte termijn een handhavingsbesluit te zullen nemen.

De ombudsman oordeelt dat de gemeente niet voortvarend heeft gehandeld. Hoewel de gemeente een verklaring geeft, is het niet correct dat de man niet tenminste tussentijds is geïnformeerd. Bovendien is de eerste melding van de man van ruim vóór de coronacrisis. Dat de gemeente haar excuses aanbiedt, is correct. Enkele dagen later laat de gemeente weten dat er een besluit is genomen om te handhaven en dat de man daarvan op de hoogte is gesteld. Daarmee kan het dossier worden gesloten.

---

# Inkomen

**Slordigheden in vele brieven**

20.1.008

*Trefwoorden: toezegging, opzegging, vrijwilligerswerk*

Een man vertelt dat hij het afgelopen jaar een aantal keren moeite heeft moeten doen om van de sociale dienst een correcte brief te krijgen. Bovendien moest hij, ondanks een eerder klachtonderzoek van de ombudsman en een toezegging van de sociale dienst, toch weer achter een schriftelijke bevestiging aan van een nieuwe melding 'beëindiging vrijwilligerswerk'. De man vraagt de sociale dienst wederom om een schriftelijke bevestiging van het feit dat hij per 1 januari 2020 gaat stoppen met vrijwilligerswerk en dan ook geen vrijwilligersvergoeding meer ontvangt. Hierover krijgt de man wel een e-mail, maar niet de gevraagde bevestiging per brief. Aangezien de man meer soorten vrijwilligerswerk doet, wil hij ook graag dat in de brief uitdrukkelijk de naam van het vrijwilligerswerk vermeld wordt. De gemeente erkent dat zij de man een brief had moeten sturen en dat zij in haar dienstverlening tekort is geschoten en biedt hiervoor haar excuses aan. De man voegt deze omissie toe aan zijn opsomming van niet-correcte brieven die hij eerder heeft ontvangen van de sociale dienst. De man is van mening dat de sociale dienst te slordig is en te vaak fouten maakt. Het gaat om een brief zonder handtekening, een brief met handtekening maar zonder naam, een brief met handtekening door de naam, een brief met een handtekening boven 'met vriendelijke groet' en een brief waarin de naam van het vrijwilligerswerk niet volledig vermeld staat. Met de verdere inhoud van deze brieven heeft de man echter geen problemen. Als de ombudsman de stukken heeft onderzocht, komt ze tot het oordeel dat het gewicht van de gedraging waar de man over klaagt onvoldoende is om verder te onderzoeken. Een aantal andere slordigheden heeft de sociale dienst op verzoek van de man direct gecorrigeerd en dat is correct. De ombudsman ziet daarom geen aanleiding voor nader onderzoek en sluit het dossier.

**Aantasting goede naam?**

20.1.014

*Trefwoorden: smaad, laster, dossier*

Een vrouw beklagt zich erover dat in een e-mail van de gemeente haar goede naam wordt aangetast en dat er sprake is van smaad of laster. De betreffende mail is gebaseerd op onjuiste percepties en/of veronderstellingen. Zo zou de vrouw "psychisch niet in orde zijn" en "geestelijk niet stabiel". Ook heeft de vrouw, ondanks een schriftelijk verzoek, geen kopieën ontvangen van een aantal gespreksverslagen. Bovendien wil ze een kopie ontvangen van een e-mail die de gemeente heeft gestuurd in reactie op de mail met de laster en smaad. Tot slot wil de vrouw ook inzage in haar persoonlijk dossier, wil ze weten wie haar dossier kan inzien en wil ze dat haar dossier gecorrigeerd wordt. De klacht van de vrouw is omvangrijk en daarom gaat de ombudsman de stukken eerst bestuderen om te bekijken of ze een onderzoek kan starten. Tijdens het onderzoek blijkt dat de klacht eerst behandeld moet worden door de gemeente. Om de klacht door te kunnen sturen naar de gemeente, vraagt de ombudsman toestemming van de vrouw. Hierop heeft de vrouw niet gereageerd. De ombudsman sluit daarom het dossier.

**Vakantiegeld dubbel gekort?**

20.1.019

*Trefwoorden: verrekening, communicatie*

Een vrouw stelt dat zij van de sociale dienst in 2018 en 2019 te weinig vakantiegeld heeft ontvangen. Zij denkt dat het vakantiegeld dat zij van haar werkgever ontvangt 2x wordt gekort. Maandelijks bij de verrekening van haar inkomen- dat inclusief vakantiegeld is- met de uitkering. En jaarlijks als zij van de sociale dienst het vakantiegeld ontvangt. De vrouw wil graag dat de sociale dienst zijn fout corrigeert of duidelijk uitlegt waarom de berekening wel correct is. Ondanks meerdere contacten met de gemeente krijgt de vrouw hierover echter geen duidelijkheid en gaat naar de ombudsman.

De sociale dienst maakt in zijn reactie de systematiek van het opgebouwde vakantiegeld duidelijk en voorziet deze uitleg van overzichtelijke berekeningen. De uitleg is dat het maandelijkse inkomen van de vrouw inclusief het vakantiegeld is. Dit inkomen heeft de sociale dienst verrekend met de maandelijkse uitkering. Na verrekening blijft er een bedrag aan aanvullende uitkering over. Van dit bedrag reserveert de sociale dienst 5% als vakantiegeld. Het totaal opgebouwde vakantiegeld is vervolgens in mei uitbetaald. Omdat de vrouw een aanvullende uitkering had, is er minder vakantiegeld gereserveerd en uitbetaald dan bij een volledige uitkering. Eventueel had de vrouw het vakantiegeld dat zij maandelijks gelijk met haar inkomen ontving, ook kunnen reserveren. Samen met het vakantiegeld van de sociale dienst is dit het bedrag waarop de vrouw normaal gesproken recht zou hebben als zij een volledige uitkering zou hebben gehad. Uit het onderzoek blijkt niet dat de sociale dienst een fout heeft gemaakt in de berekeningen. Ook blijkt niet dat de vrouw te weinig vakantiegeld heeft ontvangen. Het vakantiegeld is ook niet dubbel gekort op de uitkering. Het is jammer dat de sociale dienst in eerdere contacten met de vrouw hierover geen duidelijkheid heeft gegeven. Deze gedraging heeft de sociale dienst in elk geval netjes gecorrigeerd door in het onderzoek wel uitleg en inzicht te geven.

### **Slecht nieuws slecht gebracht**

20.1.020

*Trefwoorden: terugvordering, bezwaar, bejegening*

Een vrouw heeft een uitkering van de sociale dienst. Omdat ze graag een bijdrage wil leveren aan de maatschappij, werkt ze al jaren, met hulp van vrijwilligers, een aantal uren per week als zelfstandige. Dit kost haar, vanwege haar beperkingen veel inspanning. Het loon dat ze verdient, wordt verrekend met haar uitkering. Na jaren hierover geen contact te hebben gehad met de sociale dienst, belt die plotseling, onaangekondigd op met een vervelende boodschap.

De sociale dienst meldt de vrouw dat zij meerdere jaren in een verkeerde regeling heeft gezeten en dat er bij de verrekening van haar inkomsten iets mis is gegaan. Hierdoor moet zij een groot bedrag (zo'n 7.000 euro) terugbetalen. Haar werd vervolgens een prettig weekend toegewenst. De vrouw is onaangenaam verrast en aangedaan door deze mededeling. Ze heeft namelijk altijd netjes haar inkomsten doorgegeven. Ze raadpleegt een advocaat en die maakt namens haar bezwaar. Daarnaast dient de vrouw ook een klacht in bij de gemeente over de onprettige gang van zaken. In de klachtafhandelingsbrief die de vrouw van de gemeentelijke sociale dienst ontvangt, staat echter dat (een deel van) haar klacht niet in behandeling wordt genomen omdat hiertegen bezwaar kan worden ingesteld. De sociale dienst gaat niet in op de klacht van de vrouw over de onprettige gang van zaken. Hierover is ze niet tevreden en daarom vraagt zij de ombudsman om de klacht te onderzoeken.

Na het bestuderen van alle documenten verzoekt de ombudsman de sociale dienst te reageren op de klacht en daarbij enkele vragen te beantwoorden. In zijn reactie aan de ombudsman laat de sociale dienst weten dat ook de klacht van de vrouw behandeld zal worden in de inmiddels lopende bezwaarprocedure. Om deze reden schort de ombudsman haar klachtonderzoek op.

Na enkele weken laat de vrouw weten dat zij een besluit op haar bezwaar heeft ontvangen. De uitkomst is dat de hoogte van de terugvordering wordt gehalveerd. De vrouw is echter teleurgesteld omdat er in het besluit geen excuses worden gemaakt over de gang van zaken. Ook is ze het inhoudelijk niet eens met een aantal standpunten in het besluit. Daarom wil de vrouw zich in overleg met haar advocaat beraden op vervolgstappen.

Twee maanden later verneemt de ombudsman van de vrouw dat zij in verband met de oorspronkelijke klachtafhandeling alsnog een goed gesprek heeft gehad met de klachtenfunctionaris van de sociale dienst. Hierin voelt zij zich eindelijk gehoord. Ook ontvangt de vrouw een brief waarin de sociale dienst erkent dat de dienstverlening ernstig is tekortgeschoten en hiervoor oprechte excuses aanbiedt. Ook gaat de klachtenfunctionaris op zoek naar een vaste

contactpersoon voor de vrouw. Daarmee is zij tevreden. Met deze erkenning en excuses van de sociale dienst kan de ombudsman het dossier sluiten.

De hele situatie heeft de vrouw echter dusdanig aangegrepen dat ze arbeidsongeschikt is geworden.

#### **Schot in de zaak**

20.1.028

*Trefwoorden: Tozo, voorschot*

Een zelfstandig ondernemer heeft vanwege de coronamaatregelen ineens geen inkomsten meer. Daarom wil ze gebruik maken van de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo) en heeft ze een aanvraag ingediend voor een voorschot. Inmiddels wacht ze al 4 weken op geld. Ze zou uiterlijk binnen 4 weken na haar aanvraag een voorschot ontvangen, zo heeft ze in een mail van de afdeling Zelfstandigen van de gemeente gelezen. De vrouw heeft het geld echter nog niet en ze komt hierdoor in problemen. Als ze aanvraag doet bij het Loket Zelfstandigen krijgt ze een algemeen antwoord dat het door drukte nog wel enige tijd (5 á 6 weken) kan duren. Dat duurt de vrouw te lang en ze wendt zich tot de ombudsman.

Vanwege de spoedeisendheid legt de ombudsman de zaak direct voor aan de gemeente. Die laat de volgende dag weten dat de aanvraag van de vrouw is goedgekeurd en er nog dezelfde week een voorschot zal worden uitbetaald. Weer een dag later laat de vrouw weten het geld op haar rekening te hebben.

#### **In nood door corona**

20.1.039

*Trefwoorden: Tozo, voorschot*

Een ondernemer meldt zich 4 weken nadat hij een aanvraag heeft ingediend voor de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo) in verband met de coronacrisis. Op de website staat dat de gemeente ernaar

streeft om de mensen binnen 4 weken na aanvraag een voorschot uit te betalen. Hij heeft al 3x gebeld om navraag te doen bij de gemeente, maar hij krijgt geen uitsluitsel wanneer hij een voorschot tegemoet kan zien. De nood is hoog en daarom meldt de man zich bij de ombudsman.

Vanwege de spoedeisendheid doet de ombudsman direct navraag bij de gemeente. Die laat per ommegaande weten dat zij inderdaad streeft naar afhandeling binnen 4 weken, maar dat dit gedurende een paar weken als gevolg van extreme drukte niet is gehaald. Op het moment van de reactie aan de ombudsman lukt dat in de meeste gevallen wel weer. De gemeente laat ook weten dat het voorschot voor de man is toegekend en nog diezelfde dag wordt uitbetaald. De man laat even later weten dat het geld op zijn rekening staat.

#### **Ombudsman bedenkt klacht niet zelf**

20.1.054

*Trefwoorden: informatieverstrekking, klachtbehandeling*

Een man klaagt zich over de berekening van zijn uitkering. Omdat de klacht van de man niet geheel duidelijk is vraagt de ombudsman hem om een nadere toelichting en stukken. Uit het antwoord dat zij krijgt, leidt zij vervolgens af dat de klacht lijkt te gaan over de jaaropgave, die de man echter niet meestuurt. Hoewel de man in eerste instantie zelf verantwoordelijk is om zijn klacht te onderbouwen met de noodzakelijke stukken, vraagt de ombudsman bij de gemeente de jaaropgave op.

In de gegevens die de ombudsman van de gemeente ontvangt, ziet zij niets bijzonders. Daarom vraagt de ombudsman opnieuw aan de man wat hem niet duidelijk is. De man meent echter dat de ombudsman dat zelf wel kan zien en dat de gemeente de nodige informatie moet verstrekken om de klacht in behandeling te kunnen nemen. Hierop laat de ombudsman weten dat zij de klacht niet kan onderzoeken nu de man niet verder wil verduidelijken wat hem niet duidelijk is. Zij gaat daarom onverrichterzake over tot sluiting van het dossier.

## Verwijzing bij voorschot Tozo

20.1.061

*Trefwoorden: rechtsmiddelen, corona, informatieverstrekking*

Een vrouw krijgt van de sociale dienst een afwijzing op haar vraag om een voorschot Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo). Haar gemachtigde klaagt dat er geen verwijzing onder dat besluit staat waar ze heen kan als ze het niet eens is met het besluit. Ook heeft de gemeente het bezwaarschrift, dat hij heeft ingediend tegen dat besluit niet doorgestuurd naar de commissaris van de Koning. Die is volgens de gemachtigde bevoegd om het bezwaarschrift te behandelen. Ten slotte zou een medewerker van de sociale dienst herhaaldelijk hebben geprobeerd om zijn cliënte te overtuigen haar aanvraag in te trekken.

### Verwijzing

De ombudsman stelt na onderzoek vast dat iemand op grond van de wet de mogelijkheid heeft om zich na een beslissing over zijn of haar recht op voorschot te richten tot de commissaris van de Koning. De ombudsman vraagt de gemeente hoe een burger hierover wordt geïnformeerd. In het kader van de behoorlijkheid lijkt dit een verantwoordelijkheid voor de gemeente. In reactie hierop erkent de gemeente hierin een verantwoordelijkheid te hebben en dat zij nalatig is geweest in de informatieverstrekking richting de vrouw. In de toekomst zal zij in dergelijke gevallen informatie hierover opnemen. Dat is mooi, want daarmee laat de gemeente zien dat de klacht tot verbetering heeft geleid.

### Doorsturen bezwaarschrift

De gemeente laat weten dat iemand bezwaar kan maken bij het(zelfde) bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen. Het bezwaarschrift van gemachtigde is daarom bij de gemeente op de goede plek. Dat het bezwaarschrift niet ontvankelijk is, maakt dat niet anders. Of het bezwaarschrift terecht niet ontvankelijk is verklaard, kan vervolgens voor toetsing worden voorgelegd aan de rechter. De ombudsman vindt dit niet onbehoorlijk.

## Contact

De gemeente laat weten dat de betreffende medewerker tenminste 1x heeft geprobeerd om de vrouw telefonisch te spreken te krijgen, maar dat dit niet is gelukt. Ook heeft ze de vrouw een mail gestuurd. Beide met de intentie om over haar aanvraag te overleggen.

Het te verstrekken voorschot zou namelijk tamelijk klein zijn en bovendien eerst in de vorm van een lening worden verstrekt. Daarom wilde de medewerker overleggen of de vrouw haar aanvraag wilde doorzetten. De gemeente heeft naar eigen zeggen geleerd dat mensen achteraf vaak boos zijn omdat ze voor een klein bedrag aan uitkering nooit hun privacy zouden hebben prijsgegeven. Bovendien vinden ze de regels die ze dan opgelegd krijgen niet in verhouding staan met hun geringe uitkering.

De ombudsman constateert dat de medewerkster weliswaar heeft geprobeerd om telefonisch contact te krijgen maar dat er geen telefonisch contact is geweest. Van druk om de aanvraag in te trekken is niet gebleken. Verder kan de ombudsman de uitleg van de werkwijze van de gemeente volgen.

## 750 euro vergoeding voor het wachten

20.1.065 Inkomen

*Trefwoorden: toeslagen, kinderopvang, gedupeerden*

Een vrouw is gedupeerd door de affaire met kinderopvangtoeslagen. Vanwege deze kwestie zit ze in een schuldregeling bij de Gemeentelijke Kredietbank. Ze heeft te horen gekregen dat ze recht heeft op een bedrag van 750 euro voor het lange wachten op compensatie. De GKB heeft haar echter laten weten dat ze het geld niet op haar eigen rekening kan krijgen. Haar gemachtigde wendt zich tot de ombudsman omdat de vrouw het daar niet mee eens is. Met de GKB komt ze er niet uit.

Als de ombudsman er achteraan gaat, wordt al heel snel duidelijk dat het de bedoeling is dat alle gedupeerden zelf over het geld gaan beschikken. Voor mensen die in een traject zitten bij de GKB zal de Belastingdienst het bedrag

overmaken naar het rekeningnummer van de GKB. Want dat is het rekeningnummer dat de Belastingdienst in zijn systeem heeft staan voor deze gedupeerden.

Zodra de 750 euro bij de GKB binnen is, zal een medewerker van de GKB contact opnemen met de betreffende gedupeerde voor overleg. Dit overleg is nodig om ervoor te zorgen dat het geld naar een rekening wordt overgemaakt, waar de betreffende gedupeerde daadwerkelijk over kan beschikken. Anders zou het in een 'roodstand' kunnen verdwijnen en dan heeft deze persoon er nog geen beschikking over.

De ombudsman oordeelt dat de hierboven geschetste werkwijze van de GKB correct en dienstverlenend is, waardoor gedupeerden hopelijk op korte termijn kunnen beschikken over dit bedrag. Of dat zo zal zijn is afhankelijk van de snelheid waarmee de Belastingdienst het bedrag gaat overmaken.