

# Jaaroverzicht ombudsman Groningen 2021

Gemeente Groningen

20  
21

# Jaaroverzicht ombudsman Groningen 2021

Gemeente Groningen



# Inhoudsopgave

## *Samenvattingen behandelde zaken 2021*

<b>1</b>	College / burgemeester	4
<b>2</b>	Gemeenteraad	6
<b>3</b>	Shared Service Center	7
<b>4</b>	Publieke Dienstverlening	10
<b>5</b>	Maatschappelijke Ontwikkeling	13
<b>6</b>	Stadsbeheer	15
<b>7</b>	Stadstoezicht	28
<b>8</b>	Stadsontwikkeling	32
<b>9</b>	Inkomen	50
<b>10</b>	Werkmaatschappijen	59

Leeswijzer:

Per gemeentelijk onderdeel zijn de zaken op chronologische volgorde geplaatst.

# 1. College / burgemeester

## Openbaar groen bezet 21.1.058

*Trefwoorden: handhaven, gebruik openbare ruimte*

Een man heeft 2 klachten over het gebruik van de openbare ruimte in zijn buurt. Ten eerste hebben enkele bewoners een deel van het park in bezit genomen. Ten tweede is elders een parkeerplek gemaakt in een openbaar stuk groen. De man denkt dat dit in beide gevallen illegaal is gebeurd en doet meerdere verzoeken tot handhaving.

De gemeente gaat niet over tot actie en de man stuurt een ingebrekestelling. Nog steeds krijgt hij echter geen besluit over zijn handhavingverzoeken. Daarom gaat hij naar de ombudsman. De gemeente laat in haar reactie op deze klacht aan de ombudsman weten dat gebleken is dat bij verschillende afdelingen kennis ontbreekt over handhavingprocedures en wie deze behandelt. De gemeente biedt de man haar excuses aan. Ook geeft zij de fouten toe en neemt maatregelen. Zij gaat aan de slag met het gebrek aan kennis, met de communicatie naar de burger en met verbetering van de informatievoorziening over dit onderwerp op haar website.

De ombudsman constateert dat de gemeente niet binnen de wettelijke behandeltermijn van 8 weken heeft gehandeld. Dat er excuses zijn aangeboden is daarom netjes. Verder oordeelt

de ombudsman dat er geen sprake is van een goede organisatie. Zij kan zich vinden in de maatregelen die de gemeente neemt naar aanleiding van deze klacht. Het laat zien dat de gemeente de klacht serieus neemt.

De handhavingverzoeken zijn door het onderzoek van de ombudsman alsnog bij de juiste afdeling terecht gekomen en in behandeling genomen. Deze keer houdt de gemeente de man wel netjes op de hoogte over de voortgang. Het verzoek van de man om te handhaven bij de parkeerplaats in het groen is afgewezen en goed toegelicht. Er is sprake van een vergunning. De man kan hiertegen een bezwaarschrift indienen. Over het handhavingverzoek voor het in bezitnemen van een deel van het park, is nog geen formeel besluit genomen. Wel is al duidelijk dat het niet mag en de gemeente hiertegen actie gaat ondernemen. De man is er door de gemeente over geïnformeerd dat dit handhavingproces enige tijd zal duren. Als laatste heeft de gemeente een besluit genomen over de ingebrekestelling. De door de man geëiste dwangsom is uitbetaald.

## Langdurige behandeling verzoek om dossiers 21.1.074

*Trefwoorden: dossier, AVG, klachtbehandeling*

Een man vraagt al 1,5 jaar om zijn dossiers bij de gemeente. Hij heeft meerdere verzoeken en klachten ingediend. Op verzoek soms nader gespecificeerd. Desondanks ontvangt hij zijn dossiers niet. Dat gebeurt ook niet na tussenkomst van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) na een klacht van de man. In een brief van de gemeente aan de AP zegt de gemeente toe alsnog gehoor te geven aan het verzoek van de man. Inmiddels is het een half jaar later en heeft hij nog niets ontvangen. Daarom wendt hij zich

tot de ombudsman. Die gaat navraag doen. De gemeente erkent niet correct te hebben gehandeld en zegt toe dat zij nu volledige inzage zal geven en geen voorwaarden zal stellen. Dat is mooi. Ook zal de gemeente de klacht van de man gegrond verklaren.

De ombudsman oordeelt dat de gemeente onbehoorlijk heeft gehandeld. Op de vraag wanneer de man zijn dossiers alsnog kan verwachten, laat de gemeente weten dat het verzoek in behandeling is en met voorrang

zal worden afgehandeld. Omdat het om een bewerkelijke en omvangrijke vraag gaat (alles vanaf 2000) streeft de gemeente ernaar het verzoek binnen 2 maanden af te ronden. De ombudsman laat de man weten dat zij niet kan bewerkstelligen dat de man zijn dossiers per omgaande krijgt. Feit blijft dat het nog bij elkaar gezocht moet worden. De ombudsman doet wel een aanbeveling aan de gemeente. Als

de gemeente de 2 maanden onverhoopt niet haalt, om dan alvast de dossiers te verstrekken die op dat moment al wel zijn verzameld. En dat de gemeente daarbij een redelijke termijn noemt waarbinnen zij de rest van de dossiers zal verstrekken. Dit om de man het vertrouwen te geven dat de gemeente serieus met zijn verzoek bezig is en dat hij het 'gehele' dossier uiteindelijk ook zal krijgen.

### Viermaal geen reactie 21.1.075

*Trefwoorden: organisatie, reactietermijn*

Een man klaagt zich over het niet reageren door de regioburgemeester op zijn brieven en klachten. In de brieven verzoekt de man om een gesprek met de regioburgemeester. Het gaat om een kwestie buiten de gemeente, die volgens de man thuishoort bij de regioburgemeester van de politieregio Noord-Nederland. In totaal gaat het om een uitblijvende reactie op 4 brieven en formulieren die de man heeft ingeleverd aan de balie van de gemeente.

Na afstemming met de Nationale ombudsman over de bevoegdheid ten aanzien van dit klachtonderzoek, doet de ombudsman van Groningen onderzoek. Uit dit onderzoek komt naar voren dat op de eerste brief niet is gereageerd door miscommunicatie tussen de gemeente en de adviseur van de regioburgemeester die bij de politie werkzaam is. Op de 2 volgende brieven blijkt de klachtenfunctionaris van de gemeente te hebben gereageerd. De 4e brief blijkt binnen

de gemeente te zijn zoekgeraakt. De gemeente laat weten dat niet meer achterhaald kan worden waar de betreffende stukken terecht zijn gekomen. Ook is onduidelijk welke stukken er zijn afgegeven. De (regio)burgemeester betreurt het dat de stukken onvindbaar zijn. Vanwege deze zaak wordt er gekeken of het huidige werkproces met ontvangen post bij de balie verbeterd kan worden. Tijdens het klachtonderzoek gaat de regioburgemeester alsnog inhoudelijk in op het verzoek om een gesprek.

De ombudsman constateert dat de regioburgemeester en de gemeente niet correct hebben gehandeld door niet te reageren op 2 van de 4 brieven. Met de inhoudelijke reactie corrigeert de regioburgemeester het uitblijven van een reactie. Ook laat hij weten dat hij de man een excuusbrief gaat sturen, zodra het klachtonderzoek van de ombudsman is afgerond. Dat is mooi en daarmee is zijn klacht zinvol geweest.

## 2. Gemeenteraad

### Als de raad heeft gesproken 21.1.020

Trefwoorden: Diftar, toezegging, verwachting

Een man beklagt zich namens een groep inwoners van Haren over de aanslag afvalstoffenheffing 2021. Hij weet dat ze daartegen bezwaar kunnen maken, maar dat is volgens hem niet erg zinvol. Het Noordelijk Belastingkantoor zal waarschijnlijk reageren met de opmerking dat zij de tarieven toepassen die door de gemeenteraad zijn vastgesteld. Waar de man zich eigenlijk over beklagt is dat in de bestuursovereenkomst die bij de gemeentelijke herindeling is gesloten, is afgesproken dat Diftar\* voor Haren behouden zou blijven. Vorig jaar heeft de gemeenteraad echter besloten om te stoppen met Diftar. De man vindt dat er sprake is van het niet nakomen van toezeggingen.

De ombudsman bestudeert de stukken (waaronder het raadsdebat, de beantwoording van Kamervragen, de bestuursovereenkomst en de ingediende zienswijzen) en stelt vast dat over dit onderwerp uitgebreid is gediscussieerd in de gemeenteraad van september 2020. In een van

de stukken erkent de gemeente dat er op grond van de bestuursovereenkomst verwachtingen zijn gewekt.

Uiteindelijk heeft de raad toch het besluit genomen om vanaf 1 januari 2021 een vast tarief te hanteren. Daarbij is de toezegging gedaan om onderzoek te doen naar de mogelijkheden voor gemeentebrede invoering van Diftar voor gebieden waar minicontainers worden gebruikt. Het raadsbesluit is genomen met inachtneming van de bestuursovereenkomst en de verwachtingen die daardoor leefden. Door dit raadsbesluit is er sprake van algemeen gemeentelijk beleid waar de ombudsman niet over mag oordelen. Datzelfde geldt voor de afvalstoffenverordening. De man is erg teleurgesteld over het oordeel van de ombudsman.

\*Diftar staat voor gedifferentieerd tarief. Inwoners betalen voor de hoeveelheid afval die ze aanbieden.

## 3. Shared Service Center

### Oog voor medemens 21.1.023

*Trefwoorden: bezwaar, website, melding*

Een vrouw meldt de ombudsman dat zij via de website van de gemeente geen bezwaar kan indienen tegen een bijstandsbesluit. Na enkele dagen proberen, heeft zij dit probleem gemeld aan de gemeente. Een week later constateert ze dat het probleem nog niet is opgelost. De vrouw vindt dat dit niet kan, met name voor andere mensen. Zijzelf heeft inmiddels per post een bezwaarschrift ingediend.

Vanwege het belang voor anderen legt de ombudsman de zaak met spoed voor aan de gemeente. Die meldt de volgende dag het probleem direct te hebben opgelost. Er was

sprake van een verkeerde link en die is aangepast, zodat de website weer naar behoren werkt. De gemeente meldt verder dat de melding van de vrouw niet goed is beoordeeld door de betreffende medewerker waardoor die nog niet is behandeld. De medewerker is daarop aangesproken zodat een gelijksoortige klacht in de toekomst kan worden voorkomen.

Het is goed dat de vrouw de kwestie zo snel aan de orde heeft gesteld en hiermee oog had voor haar medemens. De gemeente laat nog weten dat het schriftelijke bezwaar van de vrouw inmiddels in behandeling is genomen.

### Ongeval op het zebrapad 21.1.034

*Trefwoorden: schade, aansprakelijkheid*

Een man is in februari 2020 op een zebrapad aangereden door een vuilniswagen van de gemeente. De wagen is doorgereden. Er zijn getuigen die het voorval hebben gezien. Door de aanrijding is de fiets, die de man aan zijn hand had, beschadigd. De gemeente heeft kort na het ongeval 200 euro betaald aan de man voor schade aan zijn fiets. De man heeft echter ook lichamelijk letsel opgelopen waardoor hij kosten heeft gemaakt. Maar over de letselschade komt hij maar niet verder met de gemeente. Hij meent begrepen te hebben dat de gemeente de chauffeur niet kan traceren en daarom geen aansprakelijkheid erkent. Dat vindt hij niet te bevatten en daarom gaat hij naar de ombudsman.

Die vraagt de man om stukken aan te leveren. Daaruit blijkt dat de rechtsbijstandsverzekering van de man de gemeente in maart aansprakelijk

heeft gesteld. Begin december heeft de rechtsbijstandsverzekering naar de voortgang gevraagd, maar daarop is nog geen bericht ontvangen. Stukken van latere datum heeft de ombudsman niet van de man gekregen. Ze belt hem daarom op om te vragen of er na december nog iets is gebeurd. In dat telefoongesprek blijkt dat zijn zoon, die voor hem de contacten met rechtsbijstand onderhoudt, ongeveer een week eerder bericht heeft ontvangen. De man mag een overzicht aanleveren van de kosten. Daar zou de gemeente om hebben gevraagd omdat die haar aansprakelijkheid erkent. De ombudsman constateert samen met de man dat de zaak dus nog niet is afgerond. Dat is mooi, want dat was wat de man niet begreep. De ombudsman heeft hier verder geen rol en dat begrijpt de man. Hij zal haar wel op de hoogte houden van de afloop.

### **Wat hij ook doet: geen reactie 21.1.035**

*Trefwoorden: informatieverstrekking, reactietermijn, klachtbehandeling*

Een man klaagt zich over het uitblijven van een beslissing op zijn bezwaarschrift en ook hoort hij niets op zijn klacht hierover.

Ter toelichting laat de man weten dat de hoorzitting over zijn bezwaarschrift op 8 oktober 2020 was. Vier maanden later stelt de man de gemeente in gebreke, omdat de beslissing op bezwaar uitblijft. Als hij na 3 weken weer niets heeft gehoord, dient de man een klacht in.

Omdat ook hierop een reactie uitblijft, wendt de man zich tot de ombudsman. Die gaat op onderzoek uit.

Over de klacht laat de gemeente aan de ombudsman weten dat de ontvangst ervan de volgende dag is bevestigd per e-mail.

Vervolgens is een aantal weken later een klachtafhandelingsbrief naar de man gestuurd.

De ombudsman ziet dat die de man niet bereikt zal hebben. De gemeente heeft namelijk de brief naar haar eigen adres gestuurd. Dat zal de reden zijn dat de man niets heeft gehoord op zijn klacht, terwijl de gemeente meende de

klacht afgehandeld te hebben. De ombudsman stuurt de man daarom een kopie van de klachtafhandelingsbrief van de gemeente, zodat hij alsnog kennis kan nemen van de inhoud ervan. Over het bezwaarschrift laat de gemeente aan de ombudsman weten dat er intern (bij de gemeente) discussie was over het te nemen besluit op bezwaar. Het advies van de bezwaarcommissie was afwijkend van het standpunt van het college van burgemeester en wethouders. Deze discussie leidde tot vertraging in de afhandeling en daarnaast was er ook verwarring ontstaan wie er verantwoordelijk was voor de verdere afhandeling. De gemeente zegt toe het besluit op bezwaar uiterlijk binnen 2 weken te nemen. Datzelfde geldt voor het besluit over de ingebrekestelling.

De ombudsman kan de gegeven uitleg op zichzelf volgen. Wat zij niet correct vindt, is dat de man tussentijds niet is geïnformeerd over de vertraging.

### **Afwijzing aansprakelijkheid voldoende duidelijk? 21.1.036**

*Trefwoorden: aansprakelijkheid, motivering*

Een man klaagt zich over de motivering die de gemeente hanteert bij de afwijzing van haar aansprakelijkheid. Hij vraagt de ombudsman of die afwijzing klopt.

-procedureel

De ombudsman laat de man weten dat de vraag of de gemeente aansprakelijk is, gaat over de rechtmatigheid van gemeentelijk handelen en daarvoor is de rechter de bevoegde instantie. De ombudsman toetst de behoorlijkheid van gemeentelijke gedragingen. Zo kan de motivering onderwerp zijn van een klachtonderzoek door de ombudsman. Het gaat er dan niet om

of de gemeente in dit geval de aansprakelijkheid terecht afwijst maar of de gemeente voldoende duidelijk maakt waarom zij dat doet.

-inhoudelijk

De ombudsman stelt vast dat de gemeente erkent niet behoorlijk te hebben gehandeld bij het doorsturen van een zorgmelding. Verder geeft de gemeente ook aan dat zij de procedure zal aanscherpen. Dit om te voorkomen dat dezelfde fout opnieuw gemaakt wordt. Aan deze erkenning van de fout en aanscherping van de procedure door de gemeente zelf zal een onderzoek van de ombudsman niets kunnen toevoegen.



Dat de man het hier niet mee eens is, mag en kan. Maar dat doet niet af aan de duidelijkheid van het genomen besluit.

De man draagt vervolgens argumenten aan waarom volgens hem de gemeente wel

aansprakelijk is. Of hij daarin gelijk heeft is, zoals gezegd, aan de rechter om te beoordelen.

NB Vanwege bescherming van de privacy is deze kwestie globaal beschreven.

### Passend aanbod 211.044

*Trefwoorden: aansprakelijkheid, informatieverstrekking*

Een man had eerder een klacht over de motivering van de afwijzing van aansprakelijkheid door de gemeente. Kort na afronding van deze klachtzaak dient de man een nadere klacht in bij de ombudsman. De man is van mening dat de brief van de gemeente, waarin de aansprakelijkheid wordt afgewezen op 3 punten informatie bevat die niet klopt. Ook vindt hij dat de gemeente niets doet om het leed van hem en zijn vrouw te verzachten. Zelfs excuses blijven uit.

De ombudsman stelt een nader onderzoek in. Uit de reactie van de gemeente blijkt dat die de visie van de man op één punt bevestigt. De ombudsman constateert dat dit echter geen gevolgen heeft voor het besluit om de aansprakelijkheid af te wijzen. Op basis van de nadere toelichting van de gemeente stelt de ombudsman vast dat de brief op de 2 overige punten correct is. Naar aanleiding van het eerdere klachtonderzoek (211.036) heeft de gemeente toegezegd de procedure met betrekking tot zorgmeldingen aan te zullen scherpen. De ombudsman vraagt of de mogelijkheid om anoniem meldingen te doen, hierin wordt meegenomen. De gemeente geeft

in haar reactie aan dat zij de huidige werkwijze over het omgaan van anonieme meldingen zal meenemen bij een evaluatie. Het gaat om de evaluatie van het meldpunt Zorg om Zorg. De ombudsman vraagt de gemeente om haar op de hoogte te brengen van de uitkomsten van deze evaluatie.

Ten aanzien van een tegemoetkoming laat de gemeente weten dat zij in de gesprekken met de man een luisterend oor heeft geboden en heeft meegedacht over mogelijke oplossingen. Ook is van de zijde van de gemeente aangegeven dat zij de gang van zaken betreurt. Dit mag als excuus worden opgevat. Ook heeft de gemeente een aanbod gedaan voor mediation op haar kosten. Dat aanbod is naar het oordeel van de ombudsman passend en toegesneden op deze situatie. De vraag is echter of de man en de andere betrokkenen willen ingaan op dit aanbod. De ombudsman biedt de man een termijn om op het aanbod te reageren. Daar is de man niet meer op ingegaan.

NB Vanwege bescherming van de privacy is deze kwestie globaal beschreven. (zie ook 211.036)

## 4. Publieke Dienstverlening

### Contactformulieren niet geschikt voor alle correspondentie 21.1.006

*Trefwoorden: digitalisering, bereikbaarheid*

Een vrouw beklagt zich erover dat de gemeente niet met haar wil communiceren via een e-mailadres maar verwijst naar het digitale contactformulier op de website. Als zij daar gebruik van maakt, blijft een reactie echter uit. Ze verwijst daarbij naar haar eerdere contactpogingen via zo'n formulier van 9 september 2019 en 3 juni 2020.

De ombudsman vindt het op zichzelf niet onbehoorlijk dat de gemeente kiest voor communicatie via een contactformulier. Als dit maar gebruiksvriendelijk is. De Nationale ombudsman heeft uitgangspunten voor gebruiksvriendelijkheid opgesteld.

Tijdens het klachtonderzoek van de ombudsman reageert de gemeente alsnog op de kwestie van 3 juni. In die beantwoording wordt de vrouw voor verdere informatie of vragen verwezen naar het e-mailadres van de betreffende afdeling. Dat is prima. Of dat in alle gevallen gebeurt, heeft de ombudsman in het kader van deze klacht niet onderzocht. Mocht het niet standaard, zijn dan roept de ombudsman de gemeente op om hierover na te denken.

De ombudsman vindt het namelijk niet gebruiksvriendelijk als iemand voor een onderwerp waarover hij al met de gemeente in contact is, steeds opnieuw een contactformulier moet invullen, met iedere keer een nieuw zaaknummer. In dat nieuwe formulier zal namelijk een korte samenvatting van het voorgaande moeten worden aangegeven, want anders kan het Klant Contact Centrum (KCC) niet beoordelen waar het formulier naar toe moet. De last ligt daarmee (alleen) bij de burger.

Over het uitblijven van reacties op de betreffende contactformulieren legt de gemeente uit

dat deze door het KCC van de gemeente worden ontvangen. Die beoordeelt voor welke afdeling de vraag/het formulier is bedoeld en stuurt het formulier naar de betreffende afdeling. Als de geadresseerde afdeling is aangesloten op het systeem e-Suite wordt het formulier via dit systeem doorgezet. Dat gebeurde bij het contactformulier van 3 juni 2020. Als de geadresseerde afdeling niet op dit systeem is aangesloten, krijgt deze afdeling een e-mail met als bijlage de vraag/het formulier. Dit gebeurde bij het contactformulier van 9 september 2019.

De ombudsman constateert dat er bij de doorgeleiding van de contactformulieren sprake is van verschillende systemen. Dit komt de overzichtelijkheid in het afhandelingsproces niet ten goede. Tevens wordt niet in de gaten gehouden of de vraag tijdig wordt afgehandeld. Hierdoor heeft het kunnen gebeuren dat de contactformulieren van 9 september 2019 en 3 juni 2020 'uit beeld zijn verdwenen' en de vrouw geen reacties heeft ontvangen. Over de inhoud van haar bericht van 9 september zal de gemeente op korte termijn contact opnemen met de vrouw.

De ombudsman vindt het netjes dat de gemeente de vrouw excuses aanbiedt voor het uitblijven van een reactie en alsnog reageert. Wel blijft onbesproken welke stappen de gemeente gaat ondernemen om te voorkomen dat situaties als deze zich in het vervolg opnieuw voordoen. Daarom roept de ombudsman de gemeente op om haar proces zodanig in te richten, dat voorkomen wordt dat contactformulieren uit beeld verdwijnen en te zorgen dat deze tijdig worden beantwoord.

## Wel of geen wens tot samenwonen? 21.1.039

*Trefwoorden: klachtbehandeling, inschrijving, huurtoeslag*

Een vrouw klaagt dat de gemeente haar partner op haar adres heeft ingeschreven in de Basisregistratie Personen (BRP). Dat was niet zijn keus en de vrouw kan hem niet uitschrijven. Daarnaast krijgt ze geen extra ontheffing van de gemeente van haar sollicitatieplicht. Die extra ontheffing heeft ze nodig in verband met de beroepszaak bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) over een verblijfsvergunning voor haar partner. Ze wil ter compensatie van de inschrijvingsfout alsnog 2 jaar extra ontheffing ontvangen. Omdat ze niet tevreden is met de behandeling van haar klacht door de gemeente, stapt ze naar de ombudsman.

### -inschrijving BRP

Tijdens het onderzoek stuurt de gemeente de ombudsman een ingevuld en door de partner aan de balie ondertekend formulier toe. Uit dit formulier blijkt dat de partner zich voor onbepaalde tijd in Nederland wil vestigen en op het adres van de vrouw wil laten inschrijven in de BRP. Dat kan echter nog niet omdat hij op dat moment nog geen rechtmatig verblijf heeft in Nederland. Daarom krijgt hij van de gemeente een ander formulier mee waarmee hij een aanvraag kan doen bij de IND.

De ombudsman ziet in de wet dat deze als voorwaarde voor inschrijving in de BRP de eis stelt dat iemand rechtmatig in Nederland verblijft. En dat er in afwachting van de beslissing op de aanvraag bij de IND al sprake is van rechtmatig verblijf. De gemeente wacht daarom op het bericht van de partner dat hij een aanvraag bij de IND heeft ingediend. De gemeente legt uit dat het wel vaker voorkomt dat ze geen bericht krijgt. Zij gaat dan op een gegeven moment zelf (in het systeem van de IND) na of er al sprake is van een aanvraag of een verblijfsvergunning. De gemeente heeft dat ook in dit geval gedaan en de man alsnog ingeschreven.

De ombudsman oordeelt dat de gemeente hiermee op zichzelf dienstverlenend heeft gehandeld, maar hierbij helaas een fout heeft gemaakt. De gemeente had namelijk de informatie in het systeem van de IND verkeerd gelezen waardoor ze dacht dat er sprake was van een aanvraag. Dat was dus niet het geval. Daardoor is de inschrijving op dat moment ten onrechte gedaan. Aangezien het een fout is van de gemeente moet die de fout herstellen. De gemeente stelt daarom aan de man voor om alsnog binnen 8 weken een aanvraag bij de IND in te dienen. Immers, zodra er sprake is van een aanvraag verblijft hij rechtmatig in Nederland en is de inschrijving in de BRP alsnog correct. De vrouw ontkent dat de inschrijving de wens van haar partner was.

De ombudsman stelt echter op basis van de gevoerde correspondentie vast dat de partner van de vrouw richting de gemeente het signaal afgeeft dat hij bezig is om een rechtmatig verblijf in Nederland te verkrijgen. En om zich uiteindelijk op het adres van de vrouw in te laten schrijven. Was dat anders geweest dan had het op zijn weg gelegen om de gemeente te melden dat hij dat niet meer wilde.

Op een latere datum blijkt dat er sprake is van een aanvraag en aan alle inschrijfcriteria is voldaan en deze datum moet dan ook worden opgenomen in de BRP. De gemeente heeft daarom ambtshalve de inschrijfdatum in de BRP gecorrigeerd. De ombudsman stelt op grond van de wet vast dat deze ambtshalve verbetering gelijkgesteld wordt met een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Daartegen staat de mogelijkheid van bezwaar en beroep open. Omdat de gemeente geen besluit heeft gestuurd aan de partner van de vrouw, handelde zij op dit punt niet behoorlijk. De gemeente zegt toe de man alsnog een besluit te sturen.

#### -onthefing sollicitatieplicht

De vrouw vraagt compensatie in de vorm van een ontheffing van haar sollicitatieplicht voor 5 jaar. Ze heeft eind 2019 van de sociale dienst een brief gekregen met een ontheffing van de arbeidsver-

plichtingen voor 3 jaar. Tegen die beslissing had de vrouw destijds de mogelijkheid om bezwaar te maken. Omdat de vrouw dat niet heeft gedaan, staat de termijn van 3 jaar vast.

### De rechter heeft gesproken 21.1.047

*Trefwoorden: basisregistratie, klachtbehandeling*

Een man klaagt zich erover dat de gemeente zijn achternaam niet wil wijzigen zoals hij dat wenst. Hij begrijpt de redenen van de gemeente niet. De man onderbouwt zijn klacht met een beschrijving van zijn leven.

De ombudsman bestudeert de op deze zaak betrekking hebbende stukken. Hieruit blijkt dat de bestuursrechter in eerste aanleg en in hoger beroep over deze kwestie heeft geoordeeld. Het oordeel van de Rechtbank Noord-Nederland is dat schriftelijk bewijs ontbreekt, zoals bedoeld

in artikel 24 Paspoortuitvoeringsregeling Nederland 2001. De Raad van State oordeelde in hoger beroep dat de burgemeester geen onderzoek heeft hoeven doen naar ontbrekende bewijsstukken.

Omdat er rechterlijke uitspraken liggen, is de ombudsman niet bevoegd een klachtonderzoek naar dezelfde gedraging in te stellen. Hierover krijgt de man per brief uitleg van de ombudsman.

### Welk belang bij late reactie? 21.1.077

*Trefwoorden: klachtbehandeling, informatieverstrekking*

Een man reageert bijna een jaar later op een klachtafhandeling van de ombudsman. De klacht van de man destijds was dat de gemeente post die voor hem op zijn 'parkeeradres' bij de gemeente werd bezorgd, niet aan hem doorstuurde (zie 20.1.062). Deels reageert de man ook op contacten die hij ná de brief van de ombudsman met de gemeente heeft gehad. De man vraagt de ombudsman om de klachten in behandeling te nemen die naar zijn mening zijn blijven liggen of niet voldoende zijn afgehandeld. Hij licht echter niet toe welke klachten dat zijn. Hoewel het niet aan een ombudsman is om te bepalen welke klachten iemand heeft, ziet de ombudsman die ook niet. Ze legt nogmaals

uit hoe ze de verschillende onderdelen van de klacht van de man heeft beoordeeld. Ook ziet de ombudsman niet welk belang de man nog heeft nu zijn situatie is veranderd. Hij is in de Basisregistratie Personen namelijk niet meer op het zogenoemde parkeeradres ingeschreven. De man geeft ook aan dat hij door het niet doorzenden van de brieven schade heeft geleden. De ombudsman legt uit dat hij de gemeente aansprakelijk kan stellen als hij deze mening heeft. Bij een eventuele afwijzing kan hij zijn schadeverzoek ter beoordeling voorleggen aan de rechter.

## 5. Maatschappelijke Ontwikkeling

### Goed in de fout met motivering besluit 211.009

*Trefwoorden: informatieverstrekking, motivering, luisteren*

Een man beklagt zich erover dat de gemeente in de reactie op zijn klacht erg makkelijk voorbijgaat aan de gebrekkige motivering van haar besluit. Vanwege de summiere onderbouwing heeft hij bezwaar gemaakt. Dat was niet nodig geweest als de gemeente het bewuste besluit inzichtelijk had gemotiveerd. De man vindt tijdens de hoorzitting steun voor zijn opvatting bij de aanwezige medewerkers van de gemeente. De achteraf onnodige bezwaarprocedure heeft hem wel 50 uur gekost en hij vindt een compensatie hiervoor op zijn plaats. In het verslag van de hoorzitting is dit echter niet opgenomen. Als hij de gemeente vraagt om een aanvulling van het verslag wordt hij verwezen naar de klachtenprocedure. In de reactie op zijn klacht verwijst de gemeente hem terug naar de bezwaarprocedure waar de motivering al aan de orde is geweest.

Het oorspronkelijke besluit gaat over een subsidieaanvraag. Voordat hij dit besluit krijgt, hoort de man per mail van een gemeentelijke medewerker dat de activiteit waarvoor hij subsidie heeft aangevraagd geen toevoeging is op het bestaande aanbod. Er wordt al gebruik gemaakt van 2 activiteiten die hetzelfde bieden op dit terrein. Verbaasd hierover belt de man met deze medewerker. Die vertelt hem dat hij nog een officieel besluit zal krijgen met een uitgebreidere motivering. Dat besluit krijgt hij een week later, maar zonder uitgebreide motivering.

De man maakt bezwaar. In de beslissing op bezwaar wordt het besluit anders en uitgebreider gemotiveerd. De man meent dat de bezwaarprocedure voorkomen had kunnen worden als het eerste besluit zo goed en inzichtelijk was gemotiveerd. Met deze uitleg begrijpt de man waarom de gemeente zijn aanvraag heeft afgewezen. In de subsidieregeling is bepaald dat geen subsidie wordt verleend voor re-integratietrajecten. En daar was bij de man sprake van. Dat er voor een ander re-integratietraject wel subsidie was verleend, blijkt een fout van de gemeente te zijn.

Tijdens het klachtonderzoek van de ombudsman geeft de gemeente aan dat een bezwaarprocedure de mogelijkheid biedt om onder andere fouten te herstellen en de motivering aan te vullen. De motivering is in de bezwaarprocedure aan bod gekomen. Op zich kan de ombudsman de gemeente hierin volgen. In dit geval echter stelt de ombudsman vast dat de summiere motivering vanwege het aanhalen van een verkeerd artikel en een onterechte verwijzing naar anderen onbehoorlijk was en de man ten onrechte op een verkeerd been heeft gezet. Gelet op de verwijzing naar anderen leek subsidie voor re-integratietrajecten wel mogelijk.

De gemeente erkent dat tijdens de hoorzitting is besproken dat met een betere motivering een bezwaarprocedure voorkomen had kunnen worden. Voor de beslissing op bezwaar was volgens de gemeente de vermelding hiervan in het verslag van de hoorzitting echter niet nodig. Zijn verzoek om het verslag aan te vullen heeft de gemeente vervolgens doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris die al enkele klachten van de man behandelde. In de klachtafhandeling oordeelt de gemeente hierover echter niet omdat de motivering aan de orde is geweest in de bezwaarprocedure. De ombudsman vindt dit heel opmerkelijk omdat de man voor deze 'aanvulling' juist was verwezen naar de klachtenprocedure. Van luisteren naar de burger is er naar het oordeel van de ombudsman dan ook geen sprake. En helaas is daar ook tijdens het klachtonderzoek van de ombudsman geen sprake van, nu de gemeente in reactie op de klacht wederom verwijst naar de bezwaarprocedure.

Gelet op de onbehoorlijke gedragingen van de gemeente doet de ombudsman de aanbeveling aan de gemeente om coulance te overwegen richting de man. De gemeente laat in haar reactie echter weten daar geen aanleiding toe te zien, gezien haar eerdergenoemde standpunt over de

functie van de bezwaarprocedure en omdat ze al heeft aangegeven dat het niet goed is gegaan en

daar excuses voor heeft aangeboden.

### **Motivering medisch advies 21.1.022**

*Trefwoorden: huisvesting, Wmo-voorziening*

Een man wil weten waarom de gemeentelijke arts hem heeft afgewezen voor medische urgentie voor een aangepaste woning. Als hij de gemeente vraagt om een motivering op papier, verwijst zij de man naar de ombudsman. De ombudsman begrijpt van de man dat er bezwaar- en klachtprocedures zijn geweest. Ze vraagt de stukken daarvan op bij de gemeente. Daarin ziet de ombudsman een medisch advies van de gemeentelijke arts. De ombudsman leest hierin waarom de arts van oordeel is dat een aangepaste woning voor de man niet noodzakelijk is. Volgens een ander stuk blijkt de man dit medisch advies te hebben ontvangen en beklagt hij zich erover dat hij dit advies zonder begeleidend schrijven heeft gekregen. Als het goed is, heeft de man 'de moti-

vering op papier' dus al. Voor de zekerheid stuurt de ombudsman hem een kopie.

Verder blijkt uit de stukken dat de gemeente na het medische advies een afwijzend besluit heeft genomen en dat na een bezwaarprocedure de zaak inmiddels bij de rechter ligt. In die procedure kan de man het medisch advies aanklaarten als hij het daarmee niet eens. De ombudsman is niet bevoegd.

De man meldt de ombudsman ten slotte nog dat zijn medische situatie is verslechterd. Als dat het geval is, kan de man een nieuwe aanvraag indienen waarna beoordeeld kan worden of zijn veranderende gezondheidssituatie aanleiding is voor een Wmo-voorziening. Met deze informatie aan de man sluit de ombudsman het dossier.

### **Privacy geschonden? 21.1.025**

*Trefwoorden: persoonsgegevens*

Een man heeft telefonisch contact gehad met de gemeente omdat hij zich zorgen maakt over zijn zoon. De gemeente zou toen hebben aangegeven dat zij hierin niets voor de man kan betekenen. Dezelfde dag nog wordt de man via Whatsapp benaderd door twee medewerkers van WIJ Groningen (hierna WIJ) met een verzoek om een gesprek in een buurtgebouw bij hem in de buurt. Vanwege het WhatsApp-bericht stelt de man vast dat zijn naam en telefoonnummer bij WIJ bekend zijn, terwijl hij deze gegevens niet aan WIJ heeft gegeven. Hij denkt dat de gemeente zijn persoonsgegevens aan WIJ heeft

doorgegeven, terwijl hij daar geen toestemming voor heeft gegeven. Hij beklagt zich hierover bij de ombudsman.

De gemeente laat in haar reactie aan de ombudsman weten dat zij geen gegevens over de man aan WIJ heeft verstrekt. Omdat dit haaks staat op het vermoeden van de man, legt de ombudsman de reactie van de gemeente voor aan de man. Die reageert er echter helaas niet op. Daardoor kan de ombudsman niet vaststellen wat er precies is gebeurd en kan zij niet beoordelen of de privacy van de man is geschonden.

## 6. Stadsbeheer

### Klapperende brug 21.1.001

*Trefwoorden: communicatie, overlast*

Een man klaagt over de moeizame communicatie met de gemeente over de geluidsoverlast van de brug bij hem in de buurt. Hij heeft al een jaar of 5 contact hierover met de gemeente. Omdat een oplossing uitblijft, voelt hij zich niet serieus genomen en wendt hij zich tot de ombudsman. Die stelt na onderzoek vast dat de gemeente sinds een trillingenonderzoek in 2016 de klacht van de man erkent. Ook erkent de gemeente dat de overlast sinds 2019 verergerd is. Daarnaast blijkt dat de gemeente al het nodige heeft gedaan in pogingen om de overlast te verminderen. Bijvoorbeeld het maken van rubber op de opleggingen van de brug, het aanbrengen van een nieuwe slijtlaag en het (alvast) aanbrengen van een noodvergrendeling. Ook zal de elektrische installatie worden vernieuwd en een elektrische vergrendeling worden aangebracht. De verwachting is dat de vergrendeling het probleem van het klappen van de brug en de overlast die hierdoor veroorzaakt wordt, zal oplossen. Daarmee lijkt een oplossing binnen handbereik.

De ombudsman vindt dat hieruit niet blijkt dat de gemeente de overlast niet serieus neemt. Helaas geeft de gemeente geen inzicht wanneer de werkzaamheden voor het plaatsen van de vergrendeling en de elektrische installatie ingepland staan. Dat is jammer want hiermee heeft de man geen concreet uitzicht op de naderende oplossing. Mede omdat de gemeente erkent dat de kwestie al heel lang speelt, doet de ombudsman de gemeente de aanbeveling om de man binnen 2 weken te informeren over de planning van de werkzaamheden.

Ten slotte constateert de ombudsman dat de gemeente de laatste 2 jaar niet meer heeft gereageerd op e-mails van de man. Daardoor is de klacht dat er sindsdien geen sprake meer is van goede communicatie terecht. Temeer omdat de gemeente eerder had toegezegd om de man op de hoogte te houden van de planning van de werkzaamheden.

### Vragen blijven onbeantwoord 21.1.003

*Trefwoorden: klachtbehandeling, reactietermijn*

Een man beklagt zich erover dat hij na 4 maanden nog geen reactie van de gemeente heeft op zijn vraag. Zijn vraag gaat over de door de burens aangepaste bestrating op openbare grond. Daarnaast reageert de gemeente ook niet inhoudelijk op zijn klacht hierover en een aanvullende vraag over aansprakelijkheid die hij twee maanden later heeft ingediend.

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de klachtenfunctionaris de klacht over het hoofd heeft gezien. Dat is de reden dat een reactie aan de man op zijn klacht is uitgebleven.

Daarnaast is de oorspronkelijke vraag van de man zonder duidelijke reden afgemeld in het

systeem van de gemeente, terwijl er geen actie op is ondernomen. Voor beide fouten biedt de gemeente haar excuses aan.

Tijdens het onderzoek beantwoordt de gemeente alsnog de oorspronkelijke vraag van de man. De gemeente kan handhaven met betrekking tot de bestrating die is aangelegd op de openbare grond. De man kan een handhavingsverzoek doen bij de gemeente als hij daar aanleiding voor ziet. Op zo'n verzoek moet de gemeente een officieel besluit nemen. Als de man het niet eens is met het besluit kan hij daartegen bezwaar maken. Voor de ombudsman is hier verder geen rol weggelegd.



Over de aansprakelijkheid laat de gemeente weten verantwoordelijk te zijn voor de openbare ruimte. Als er sprake is van een gevaarlijke situatie, zal zij de bewoners hierop aanspreken. Tijdens het klachtonderzoek heeft de gemeente ter plekke gekeken of er sprake was van een gevaarlijke situatie bijvoorbeeld omdat er objecten op het openbare deel geplaatst zijn.

Dit bleek niet het geval. Ook de ombudsman komt na een bezoek ter plaatse tot dezelfde conclusie. Mocht er in de toekomst wel sprake van zijn, dan kan de man dit bij de gemeente melden. Ook kan hij melding maken van een -in zijn ogen- gevaarlijke situatie. De gemeente moet hier dan op reageren.

### Bemoeien met snoeien 21.1.004

*Trefwoorden: informatieverstrekking, overlast*

Een vrouw heeft al jarenlang overlast van een boom op de gemeentegrond naast haar tuin. Zij heeft de gemeente meerdere keren gevraagd om de over haar tuin hangende takken te snoeien. De gemeente zegt dat dit 3x is gebeurd en de boom nu maximaal is gesnoeid. De vrouw stelt dat dit niet klopt. Op de momenten dat de boom volgens de gemeente zou zijn gesnoeid, was zij thuis en heeft zij niets gezien. De bomen in de omgeving zijn op die momenten wel gesnoeid. Omdat ze bij de gemeente niet verder komt, schakelt de vrouw de hulp in van de ombudsman. De gemeente laat de ombudsman in eerste instantie weten dat er veelvuldig aandacht is geweest voor het snoeiwerk aan de boom. Meer snoeien is volgens de gemeente niet mogelijk omdat dit de boom zou verminken en ontsieren. Door de informatie van de vrouw en de gemeente ontstaat bij de ombudsman echter de indruk dat zij het mogelijk niet over dezelfde boom hebben. Daarom maakt de ombudsman een afspraak om met hen beiden ter plaatse de

boom en het snoeiwerk te bespreken. Tijdens het bezoek blijken de vrouw en (een boomspecialist van) de gemeente het toch over dezelfde boom te hebben. Wel constateert de specialist dat de boom verder gesnoeid kan worden en zegt toe om binnen een maand in samenspraak met haar verder te gaan snoeien. Hier is de vrouw erg blij mee. Tijdens het bezoek blijft er nog wel discussie hoe vaak de boom is gesnoeid. Op verzoek van de ombudsman gaat de gemeente dit nogmaals na en komt tot de conclusie dat de boom geen 3, maar 2x is gesnoeid. De ombudsman constateert dat de gemeente verzoekster op meerdere punten niet correct heeft geïnformeerd. Nu de boom alsnog verder zal worden gesnoeid, lijkt een oplossing voor de overlast van de vrouw nabij en dat is mooi. Wel merkt de ombudsman op dat het jammer is dat de gemeente niet eerder ter plaatse met de vrouw heeft gesproken. Dat had de klacht wellicht kunnen voorkomen.

### Sloopafval duurder dan puin 21.1.007

*Trefwoorden: verwachting*

Een man heeft van de gemeente 2 containers gekregen. Eerst een container van 40 m<sup>3</sup> en daarna een container van 10 m<sup>3</sup>. In beide containers heeft de man puin (dakpannen) gestort.

Voor de inhoud van de container van 10 m<sup>3</sup> brengt de gemeente € 3,34 per ton in rekening. Voor de container van 40 m<sup>3</sup> berekent de gemeente echter kosten voor verwerking van



'bouw- en sloopafval'. Dat kost € 135,82 per ton. De man meldt de gemeente verschillende keren dat dit niet klopt, maar de nota wordt niet gewijzigd. Daarom gaat hij naar de ombudsman. Die stelt na onderzoek van de documenten vast dat de man de gemeente niet uitdrukkelijk op de hoogte heeft gesteld dat hij – uit kostenbesparende overwegingen - heeft besloten om alleen puin/dakpannen in de container van 40 m<sup>3</sup> te storten. Dat de gemeente gelet op de bestelling van de man uitging van bouw- en sloopafval is naar het oordeel van de ombudsman voorstelbaar en daarom niet onbehoorlijk. Dat de gemeente de inhoud later niet heeft gecontro-

leerd, maar vertrouwde op de bestelling van de man, vindt de ombudsman ook niet onbehoorlijk. De man stuurt foto's waaruit volgens hem blijkt dat er alleen dakpannen in de containers zijn gedeponed. De ombudsman stelt vast dat de gemeente niet ontkent dat er in beide containers dakpannen zijn gedeponed, maar ziet op de foto's van de container van 40 m<sup>3</sup> ook ander materiaal. Hoe het ook zij, hoewel het vervelend is voor de man dat hij meer kosten heeft gemaakt dan hij zelf had verwacht, heeft de ombudsman niet kunnen constateren dat de gemeente onbehoorlijk heeft gehandeld.

## Afvalkostenvergelijking per huishouden niet beschikbaar 21.1.012

*Trefwoorden: klachtbehandeling, informatieverstrekking, Diftar*

Een man vraagt de gemeente hoeveel Harens huishoudens vanaf 2021 meer moeten gaan betalen. Vanaf dat moment wordt de afvalstoffenheffing namelijk niet meer gebaseerd op het Diftar-systeem\* maar op een vast tarief afhankelijk van de grootte van het huishouden. De gemeente meldt de man dat er bij haar geen informatie beschikbaar is over de extra kosten per individueel huishouden. Zij beschikt ook niet over "de data" om zo'n overzicht te maken. Wel heeft de gemeente een overzicht gegeven van de gemiddelde gevolgen voor een-, twee- en driepersoonshuishoudens. Verder heeft de gemeente de man gemeld dat het Noordelijk Belastingkantoor (NBK), dat namens de gemeente de afvalstoffenheffing berekent en int, over deze gegevens zou kunnen beschikken. Als de gemeente dit later zelf navraagt bij het NBK, hoort zij dat deze pas beschikt over deze gevraagde data als de aanslag Diftar 2020 en de afvalstoffenheffing 2021 zijn opgelegd. De man voelt zich door de verwijzing naar het NBK van het kastje naar de muur gestuurd. De ombudsman stelt een onderzoek in en komt tot de conclusie dat bij de gemeente wel de afval-

gegevens beschikbaar zijn (aantal opgehaalde kilo's in 2020). Ook kent de gemeente het aantal personen per huishouden (van belang voor de afvalstoffenheffing in 2021). Zij beschikt echter niet over een berekeningssysteem om deze gegevens om te zetten in geld. Want daar gaat de vraag van de man over. Het NBK laat weten voor het antwoord op deze vraag een aparte query (onderzoeksvraag) te moeten maken. Dat kan pas nadat de Diftar 2020 en de afvalstoffenheffing 2021 door het NBK zijn berekend. De ombudsman oordeelt op basis van deze uitleg dat de verwijzing van de gemeente naar het NBK niet onbehoorlijk was. Op de vraag of de gemeente deze informatie niet zelf nodig heeft bij de beleidskeuze voor het afvalbeleid, laat de gemeente weten dat het verschil tussen vastrecht en Diftar niet van direct belang voor de keuzes (o.a. wel of geen Diftar) is. De afvalstoffenheffing moet altijd 100% kostendekkend zijn. Bij het opstellen van het afvalbeleid maakt de gemeente gebruik van een groot aantal parameters om de gevolgen te meten, o.a. financiële parameters. Het afvalbeleid moet wel betaalbaar blijven, maar er wordt niet op huishoudenniveau gekeken wat

de consequenties zijn. Er wordt gewerkt met gemiddelden en dat wordt meegenomen in de besluitvorming. De ombudsman kan de uitleg volgen waarom het specifieke overzicht waar de man om heeft gevraagd niet nodig is.

\*Diftar staat voor gedifferentieerd tarief. Inwoners betalen voor de hoeveelheid afval die ze aanbieden.

## Overlast speelt ondanks inspraak 21.1.024

*Trefwoorden: overlast, luisteren*

Een man klaagt zich over ernstige overlast vanuit de speeltuin die sinds kort naast zijn woning is aangelegd. Zo ervaart de man onder andere geluidsoverlast en wordt zijn privacy aangetast door het gebruik van een van de speelobjecten. Zijn contacten met de gemeente brengen hem niet verder en daarom gaat hij naar de ombudsman.

Die gaat in de eerste plaats na in hoeverre de man als omwonende betrokken is geweest bij de totstandkoming van de speeltuin. Uit het onderzoek komt naar voren dat aan de inrichting van de speeltuin een heel proces is voorafgegaan. De ombudsman stelt vast dat de gemeente en WIJ tijdens dit proces de nodige inspanningen hebben verricht om omwonenden hierbij te betrekken en dat is correct. Het gegeven dat de speelplek in samenspraak met de buurt tot stand is gekomen, wil niet zeggen dat de gemeente niet hoeft op te treden tegen eventuele overlast door het gebruik van de speelplek.

De man vertelt daarover dat zijn woongenot volledig is verdwenen en hij er lichamelijke en psychische klachten van heeft gekregen. Wat hij het liefste wil is dat de speeltuin verdwijnt, maar in ieder geval dat een speelobject wordt verplaatst. Ook wil hij meer begeleiding voor de kinderen om de overlast binnen de perken

te houden. Uit de e-mails van de man aan de gemeente blijkt naar het oordeel van de ombudsman voldoende wat de man precies aan overlast ervaart. Omdat de gemeente in haar reacties niet specifiek ingaat op de overlast lijkt er geen sprake van luisteren naar de burger. Daar komt bij dat de gemeente de man tot dan toe nog niet heeft uitgenodigd voor een gesprek. Wat wel voor de hand zou liggen aangezien de gemeente aangeeft moeite te hebben met het op waarde schatten van het verhaal van de man. Tijdens het onderzoek van de ombudsman wordt de gemeente de man uit voor een gesprek, samen met de door hem genoemde andere klagers. Uit navraag vooraf door de ombudsman blijken er enkele mogelijkheden te zijn die de overlast voor de man zou kunnen verminderen. Het weghalen van de speeltuin is geen optie maar andere aanpassingen zijn bespreekbaar. Daarmee lijkt het gesprek zeker zin te hebben. Met het voorstel, laat de gemeente zien de klachten alsnog serieus te nemen en dat is mooi. De ombudsman doet de aanbeveling om ook het gesprek met de man alleen aan te gaan voor het geval de burens niet willen. Dit vanwege het feit dat een deel van de overlast waarschijnlijk niet door andere omwonenden wordt ervaren. De gemeente neemt de aanbeveling over.

### Niets gemerkt 21.1.029

*Trefwoorden: toezegging, onderhoud*

Een man klaagt zich erover dat de gemeente haar toezegging niet nakomt om de verzamelputten aan het einde van de straat schoon te maken. Daardoor staat er water in de kruipruimte van zijn woning en die van zijn burens. Een medewerker van de gemeente heeft tijdens zijn bezoek aan de man toegezegd dat de putten nog 'diezelfde week of een week later' schoongemaakt zouden worden. Deze toezegging is nog een 2e keer gedaan. Inmiddels zijn er alweer enkele weken verstreken en is er nog niets gedaan. De man heeft wel 6 keer gebeld met de gemeente. Omdat hij niet verder komt, meldt hij zich bij de ombudsman.

De gemeente laat de ombudsman weten dat de kolken 5 dagen na het bezoek aan de man zijn leeggezogen. Toen de man later nogmaals belde en zei dat de kolken niet gelegeerd waren, is de betreffende medewerker er weer naartoe gegaan en heeft dit gecontroleerd. De kolken

waren echter wel leeggezogen. Hij is toen bij de man aan de deur geweest, maar die was op dat moment niet thuis. De ombudsman legt deze reactie van de gemeente voor aan de man, maar die reageert daar niet op.

Vervolgens concludeert de ombudsman dat de kolken zijn leeggezogen na de eerste melding van de man, maar dat de man daar niets van heeft gemerkt. Door na de 2e melding nogmaals langs te gaan, liet de gemeente zien de klacht van de man serieus te nemen. Wel is het jammer dat de medewerker niet met een briefje of kaartje kenbaar heeft gemaakt dat hij is langs geweest, waardoor de man pas tijdens het onderzoek van de ombudsman hoorde wat de gemeente gedaan had.

De ombudsman raadt de gemeente aan om in toekomstige gevallen een briefje achter te laten als zij aan de deur is geweest terwijl de bewoner niet thuis is.

### Onjuist telefoonnummer gebruikt 21.1.030

*Trefwoorden: onderhoud, melding, reactie*

Een man klaagt zich erover dat de gemeente hem steeds maar niet terugbelt over zijn meldingen. Deze gaan over de slechte herbestrating in zijn buurt na de aanleg van glasvezel. Omdat het de man niet lukt om foto's toe te sturen, gaat de ombudsman de situatie ter plekke bekijken. De gemeente laat de stoep direct herstellen naar aanleiding van foto's die de ombudsman van de situatie maakt. Met deze actie laat de gemeente zien de melding via de ombudsman serieus te nemen en dat is mooi. De eerdere telefonische meldingen van de man kan de gemeente niet achterhalen, mede omdat zij het telefoonnummer van de man niet kent. Het is in

elk geval zo dat de man een telefoonnummer van de gemeente heeft gebruikt dat niet het juiste nummer is voor het doen van meldingen. Mocht de man in de toekomst een melding willen doen dan is het nummer dat hij moet bellen: 14050. Een andere manier is om via de website van de gemeente Groningen een meldingsformulier in te vullen (<https://gemeente.groningen.nl/melding-schade-vuil-in-uw-buurt>). De melder krijgt dan een ontvangstbevestiging met een zogenaamd zaaknummer. Daarmee is een melding in elk geval te traceren, mocht er onverhoopt niet op worden gereageerd.

### Bladafval blijft liggen 21.1.031

*Trefwoorden: klachtbehandeling, overlast*

Een vrouw met een lichamelijke beperking ervaart veel overlast van het bladafval in haar tuin. Het blad is afkomstig van een boom die op gemeentegrond tegenover haar woning staat. Ze wil graag dat er een uitzondering wordt gemaakt op het gemeentelijk beleid dat de gemeente geen blad opruimt in particuliere tuinen. Ze is ontevreden over de reactie van de gemeente op haar klacht hierover.

De ombudsman bestudeert de stukken en constateert op basis daarvan dat de gemeente steeds netjes heeft teruggemaid en al snel op bezoek is geweest bij de vrouw. De medewerker van de gemeente heeft de vrouw toen het beleid uitgelegd. De ombudsman kan er niet voor zorgen dat beleid gewijzigd wordt. Daartoe is een ombudsman op grond van de wet niet bevoegd. Wel constateert de ombudsman dat

de medewerker van de gemeente met de vrouw heeft meegedacht over mogelijk geschikte oplossingen. Hij heeft twee suggesties aan haar voorgelegd. Hij lijkt zelfs al contact met een hulporganisatie te hebben opgenomen, zonder haar toestemming. Als dat inderdaad het geval is, is dat niet correct. Hij had uiteraard eerst toestemming moeten vragen.

Er spreekt echter wel betrokkenheid uit voor het probleem van de vrouw. Dat vindt de ombudsman netjes.

In de klachtafhandelingsbrief legt de gemeente uit dat er vanwege de beschikbare alternatieven geen reden is om het beleid te wijzigen. Die uitleg kan de ombudsman volgen. Alles overziende constateert de ombudsman dat de gemeente de klacht correct heeft afgehandeld.

### Zonder fiets van het kastje naar de muur 21.1.032

*Trefwoorden: handhaving, communicatie, excuses*

Een man en vrouw zijn niet tevreden over de reactie van de gemeente op hun klacht over het onterecht verwijderen van hun fietsen. De fietsen stonden netjes geparkeerd in het fietsenrek vlak voor hun woning, waar ze sinds 3 weken woonden. Afgezien van een lekke band was er niets mis met de fietsen. Enkele dagen eerder hadden ze gezien dat er labels op de fietsen waren geplakt. Die hebben ze diezelfde dag verwijderd. Toch zijn de fietsen meegenomen. Van een medewerkster van de gemeente krijgen ze te horen dat de gemeente pas na 28 dagen een onaangeraakte en gelabelde fiets mag meenemen. Zij verwijst het stel naar het depot. Bij het depot wordt aan de telefoon gezegd dat de fietsen daar inderdaad staan maar dat de betreffende medewerker verder niets voor hen kan doen. Hij verwijst hen naar de gemeente. Bij

de gemeente krijgen ze de naam van de betreffende medewerker en omdat hij er niet is, wordt er een terugbelverzoek gemaakt. Ze worden echter niet teruggebeld en dus belt het stel weer met de gemeente. Dan blijkt de betreffende medewerker degene van het depot te zijn die ze al eerder hebben gesproken. Het stel voelt zich niet geholpen en van het kastje naar de muur gestuurd. Daarbij komt nog eens bij dat de fietsen alleen tegen betaling opgehaald kunnen worden. Als het stel een klacht indient, wordt het volgende voicemailbericht ingesproken

*U zegt dat u niet bent teruggebeld door de gemeente, nou bij deze dus wel. U kunt gewoon de fietsen ophalen bij het depot als u kunt bewijzen dat het uw fietsen zijn en dan hoeft u niet te betalen.*

Hoewel ze het fijn vinden dat ze niet hoeven te betalen, is het stel ontevreden over de reactie van de gemeente en stapt naar de ombudsman. Ze willen graag dat de gemeente de fietsen terugbrengt naar de plek waar ze ten onrechte vandaan zijn gehaald. Uiteraard zonder betaling. Daarnaast willen ze van de gemeente een excuus voor de gemaakte fout. Als de ombudsman de klacht voorlegt aan de gemeente erkent deze dat er iets is fout gegaan. De gemeente brengt de fietsen met opgepompte banden terug naar

het huisadres van het stel. Daarmee corrigeert de gemeente haar gedraging en dat vindt de ombudsman correct. De gemeente biedt daarnaast excuses en een doos chocola aan, die door het stel worden aanvaard. Tot slot laat de gemeente weten dat de leidinggevende in gesprek zal gaan met de betreffende medewerker. Daarmee laat de gemeente zien van de klacht te willen leren.

### Genoeg is genoeg 21.1.045

*Trefwoorden: communicatie, toezegging, fout*

Een man klaagt zich erover dat de gemeente de bosschages om zijn tuin heeft gesnoeid. Niet alleen gebeurde dit zonder inspraak maar ook werden toezeggingen hierover niet nagekomen. Voor de man is niet duidelijk waarom alleen de heg om zijn tuin is gesnoeid en niet die bij zijn burens.

Al 11 jaar lang, zolang de man er woont, wordt de heg aan de buitenkant 2x per jaar door de gemeente gesnoeid. Altijd in goede harmonie met een gemeentelijke medewerker. In 2020 deelt deze medewerker ineens mee dat de heg flink wordt teruggesnoeid. Toegezegd is dat die niet lager dan 2 meter zal worden.

Heel erg vervelend is dat twee medewerkers van de gemeente de heg vervolgens tot de grond toe hebben gesnoeid. De gemeente laat daarover weten dat "door een communicatiefout" de heg tot een meter is teruggesnoeid. De ombudsman kan niet meer nagaan wie hier gelijk heeft, omdat inmiddels de gehele heg gerooid is. De gemeente heeft namelijk haar excuses aangeboden en ter compensatie een nieuwe coniferen haag geplant. De man is echter ook hierover teleurgesteld omdat de coniferen maar 1,75 meter hoog zijn. Daarover geeft de gemeente aan te begrijpen dat het teleurstellend is dat de nieuwe beplanting lager dan 2 meter is. Hogere coniferen waren

volgens de gemeente vanwege het beperkte aanbod door de Europese aanbestedingsregels op dat moment niet te krijgen. Dat is naar het oordeel van de ombudsman een duidelijke verklaring waarom er helaas geen coniferen van 2 meter hoogte zijn geplant.

Verder stelt de ombudsman vast dat de gemeente eigenaar is van de heg. En dat jarenlang snoeien op een bepaalde manier niet betekent dat de gemeente de heg nooit meer anders mag snoeien. Dit recht kan niet verjaren, zoals de man betoogt. En er hoeft ook geen speciale reden te zijn om een eigen heg te snoeien. Hoewel het de man misschien heeft overvallen, is het netjes dat de gemeente van tevoren heeft aangekondigd dat zij de heg zal gaan snoeien. Dat de situatie bij burens anders is, komt omdat de gemeente de stroken grond waarop die struiken staan in beheer heeft gegeven aan de bewoners. Het stuk bij de man is in beheer gebleven bij de gemeente.

De man is niet tevreden over de wijze van aanplant van de coniferen, 1 is er al dood ondanks dat hij regelmatig water geeft. Hij wil graag dat een onafhankelijke hovenier de situatie komt beoordelen. Daartoe is de gemeente bereid. Hij mag zelf een hovenier uitkiezen, die samen met een medewerker van de gemeente naar de

situatie gaat kijken. De kosten van de hovenier zijn voor rekening van de gemeente. De ombudsman oordeelt dat de gemeente netjes heeft gehandeld door aanvankelijk rekening te houden met de belangen van de man. En later een nieuwe haag te planten toen er na een com-

municatiefout teveel gesnoeid is. En door ten slotte ook nog een hovenier naar keuze te bekostigen. De gemeente heeft zich in het proces voldoende van haar goede kant laten zien.

## **Wat een stank! 21.1.048**

*Trefwoorden: overlast*

Een vrouw beklaagt zich over geur- en wateroverlast door stinkend afvalwater onder haar woning. Ze vertelt dat ze hierover al een paar maanden contact heeft met de gemeente. Onder andere via meldingen overlast en whatsapp. Ze heeft eerst zelf een onderzoeksbureau ingeschakeld dat heeft geconstateerd dat het probleem niet in haar woning zit maar vanuit het naastgelegen restaurant komt. De vrouw merkt op dat ook de (gemeentelijke) grond tussen haar woning en het restaurant door het afvalwater wordt vervuild. Ondanks deze uitkomst blijft actie van de gemeente eerst uit. Enkele maanden later doet ook de gemeente onderzoek en stelt vast dat het afvalwater inderdaad van het restaurant komt. De vrouw verwacht nu verdere actie van de gemeente, maar dat gebeurt niet en daarom meldt ze zich bij de ombudsman.

Die legt de kwestie met spoed voor aan de gemeente. De gemeente laat al heel snel weten dat er direct na haar eigen onderzoek contact is gezocht met de eigenaar van het restaurant. Vervolgens is in samenwerking met een gespecialiseerd bedrijf gekeken wat de oorzaak was. Dat bleek een kapotte afvoer te zijn in de grond bij het restaurant. De gemeente meldt vervolgens dat de eigenaar van het restaurant de kapotte leiding in pandig heeft omgelegd. De overlast

zou verholpen moeten zijn.

De ombudsman legt de gemeentelijke reactie nog dezelfde dag voor aan de vrouw. Die laat weten dat het probleem niet is opgelost. Als de ombudsman dat aan de gemeente meldt, krijgt zij te horen dat de gemeente nog een keer naar het restaurant is gegaan. Daar hebben ze het water een half uur laten stromen. Er ontstond geen lekkage meer. De restauranthouder vertelde toen dat de lekkage pas een week later is gerepareerd dan eerst aan de gemeente gemeld. Dat zal de reden zijn geweest dat de gemeente in de veronderstelling verkeerde dat het probleem was opgelost, terwijl de vrouw dat nog niet merkte. Als de ombudsman opnieuw bij de vrouw navraagt of de overlast is verdwenen, blijkt dat het geval. Wel is er nu een schimmellucht en zit er ook schimmel op de muren in de ondergelopen (kruip)ruimte.

De ombudsman constateert dat mede door de vasthoudendheid van de vrouw, de lekkage na een aantal maanden gelukkig verholpen is. Voor de vraag wie de schade door de schimmel(lucht) moet vergoeden is voor de ombudsman geen rol weggelegd. Er moet in zo'n geval vastgesteld worden welke partij aansprakelijk is voor deze schade en dat is een juridische vraag.

## Lastig hek 21.1.052

*Trefwoorden: doorgang, motivering*

Een man brengt kranten rond in zijn wijk. Op zijn ronde ervaart hij bij één specifiek hek dat uit meerdere hekjes bestaat (een zogenaamd swinghek), dat hij er moeilijk doorheen kan met zijn zware fiets. Naarmate hij ouder wordt, gaat dit (het optillen van de fiets) steeds lastiger. Hij heeft de suggestie gedaan aan een gemeentelijke medewerker om de hekken iets uit elkaar te plaatsen, dan kan hij er makkelijker langs en de pizzabrommertjes nog steeds niet. De gemeente wil er echter niet van weten. De man kan een kleine omweg maken. Dat is maar 100 meter extra.

De ombudsman bekijkt de situatie ter plaatse en constateert dat het niet onmogelijk is om er met een fiets (aan de hand) doorheen te komen. Een toevallig aanwezige postbode geeft desgevraagd aan dat zij geen problemen ondervindt van het

swinghek. Ze moet weliswaar afstappen maar verder is het voor haar niet lastig om er met haar fiets met grote volle fietstassen doorheen te komen. Zij hoeft haar fiets niet op te tillen. Verder constateert de ombudsman dat de omweg (om het blok heen rijden) inderdaad ongeveer 100 meter is.

Alles overziende komt de ombudsman tot de conclusie dat de geplaatste hekken weliswaar een makkelijke doorgang met de fiets hinderen, maar de doorgang niet onmogelijk maken. Dat dit de man steeds meer moeite kost, is natuurlijk vervelend maar er is een alternatief, zoals de gemeente hem ook heeft gemeld. Op basis hiervan kan de ombudsman de gemeente volgen dat er geen aanleiding is om de hekjes meer uit elkaar te zetten.

## Container en maat zijn vol 21.1.060

*Trefwoorden: afval, overlast*

Een man klaagt zich erover dat er geregeld karton en afval naast de papier- en de afvalcontainers bij zijn woning worden geplaatst.

Het materiaal verspreidt zich vervolgens door de straat als gevolg van de wind en vogels die de zakken openpikken. Hij vindt dat de stad daardoor aan het verpauperen is.

Het bijplaatsen van papier en karton gebeurt omdat de papiercontainers vaak vol zijn.

Ondanks dat de man hierover al meerdere meldingen en zelfs een klacht bij de gemeente heeft ingediend, is er geen verbetering van de situatie. Hetzelfde is het geval met de nabijgelegen afvalcontainer. Na 2 klachten (ook 1 van de buurman) hierover in een weekend, heeft de gemeente wel de bijgeplaatste vuilniszakken maar niet het losliggende afval weggehaald. Ook is de afvalcontainer toen niet geleegd. Voor de man is de maat vol

en hij stapt naar de ombudsman.

De gemeente meldt de ombudsman het probleem van de bijplaatsingen bij de betreffende papiercontainer te herkennen. De container wordt al zo vaak als mogelijk geleegd. Daarom start de gemeente een proef waarbij de afdeling Handhaving intensiever wordt ingezet. Enkele maatregelen van de proef zijn controles op bijplaatsingen, inzet van de wijkpost voor het opruimen van bijplaatsingen en het aanspreken van ondernemers die papier en karton naast de container plaatsen. Verder laat de gemeente weten dat de bijplaatsingen bij de afvalcontainer in het betreffende weekend het gevolg waren van een storing. Hierdoor ging de klep van de container niet meer open. De gemeente onderzoekt of er verbetering mogelijk is in de signalering van dergelijke storingen en of er een extra contro-



lemoment kan worden ingelast. Een en ander is afhankelijk van de mogelijkheden van inzet van personeel.

De ombudsman is van mening dat de gemeente met deze aanpak laat zien de klacht serieus te nemen en dat is mooi. Zij verzoekt de gemeente om haar op de hoogte te houden van de uitkomsten van de voorgestelde acties. De man laat een paar weken later weten dat hij verbetering ziet in het legen van de papiercontainer, met uitzondering van de zondag. De gemeente geeft na een evaluatie aan dat de uitkomsten van de proef

hoopvol zijn. Zij ziet (ook) dat er minder bijplaatsingen zijn. De nieuwe werkwijze wordt nog met een maand verlengd om het resultaat te stabiliseren.

De man geeft aan zich zorgen te maken over de periode na de proef, wanneer het extra toezicht weer stopt. De ombudsman laat de man weten dat als hij dan weer een toename van bijplaatsingen merkt, hij zich opnieuw kan melden bij de ombudsman.

## Familiedrama vanwege grafsteen 21.1.061

*Trefwoorden: begraafplaats, procedure*

Een man beklagt zich erover dat de gemeente niet kenbaar heeft gemaakt dat het graf van zijn ouders zou worden geruimd. Ook is hij boos dat de grafsteen, zonder zijn toestemming, is meegegeven aan zijn neef.

### -rechthebbende van het graf

De ombudsman stelt een onderzoek in en daarin komt naar voren dat de familie al vanaf augustus 2012 geen rechthebbende meer is van het graf. Tot die tijd was de zus van de man namens hem en zijn andere broers en zussen aangewezen als rechthebbende. De man ontkent dat hij 37 jaar geleden het document heeft ondertekend waarin zijn zus als rechthebbende wordt aangewezen. Na zoveel jaar is dit voor de gemeente en voor de ombudsman echter niet meer na te gaan. Er was en is voor de gemeente geen reden om te twijfelen aan de rechtsgeldigheid van dit document, er staat een handtekening onder. Zeker omdat zijn zus tot aan haar overlijden ook steeds als rechthebbende heeft opgetreden. Toen de zus overleed en haar nabestaanden niet reageerden op de vraag of zij de huurtijd wilden verlenen, eindigde de huurtijd. Dat betekent dat de gemeente het grafrecht kreeg en ook rechthebbende werd van de grafsteen.

In een brief van augustus 2012 meldt de gemeente aan de nabestaanden van de rechthebbende zus dat de gemeente het recht heeft om het graf te ruimen en opnieuw uit te geven. Zij meldt dat de grafbedekking zal worden verwijderd en vernietigd in het jaar 2013. Dat is echter niet gebeurd. De gemeente legt tijdens het onderzoek van de ombudsman uit hoe dat zo is gekomen. Er was sprake van achterstanden. Hoewel dit verklaart waarom de grafbedekking in augustus 2020 nog niet was weggehaald, is dit niet netjes. Ondanks het gegeven dat de gemeente de grafsteen in 2013 niet heeft verwijderd en vernietigd, bleef de gemeente echter wel rechthebbende van het graf.

### -verwijdering graf(steen)

Als de gemeente tot verwijdering van het graf wil overgaan en geen contact krijgt met de rechthebbende, is de gebruikelijke werkwijze dat zij een gele sticker op de grafsteen plakt. Daar staat op: 'wil de rechthebbende contact opnemen met de administratie'. Als daar niemand op reageert, plaatst de gemeente een groene sticker met het jaartal dat zij zal overgaan tot vernietiging van de steen. De man heeft nooit een gele of groene sticker op de grafsteen van zijn ouders gezien.



Terwijl hij dagelijks op de begraafplaats komt omdat zijn dochter daar ook ligt. Dat er een gele sticker op de grafsteen heeft gezeten, kan de gemeente niet aantonen en is voor de ombudsman ook niet aannemelijk geworden. Er is geen foto in het dossier en de betreffende medewerkers van de begraafplaats werkten daar toen nog niet. Daarom adviseert de ombudsman aan de gemeente om altijd foto's te maken van een grafsteen met een sticker. Van de groene sticker is wel een foto in het dossier. De man heeft echter weinig kans gehad om deze sticker te zien want de grafsteen is 6 dagen na het plakken al meegegeven aan de neef van de man. Niet alleen de foto, maar ook de actie van

de neef maakt het aannemelijk dat de groene sticker wel op de grafsteen heeft gezeten. Hoe had de neef anders kunnen weten dat de steen zou worden verwijderd?

#### -weggeven grafsteen

Hoewel de man het erg oneens is met het weggeven van de steen aan zijn neef, constateert de ombudsman dat de steen niet is meegegeven aan een vreemde maar aan familie van zijn ouders. Hoewel kleinzonen volgens de man niet in de definitie van familie vallen, is ook een kleinzoon familie. Hij heeft zich blijkens een kopie in het dossier ook netjes geïdentificeerd.

## Worsteling met wortels en blad 211.062

*Trefwoorden: overlast*

Een vrouw klaagt zich over de reactie van de gemeente op haar klacht. De klacht gaat over het blad van gemeentelijke bomen (platanen) dat ze in de herfst niet kwijt kan in de container. Ze is 4 maanden bezig om het blad weg te werken via de groencontainer. De gemeente heeft tegen haar gezegd dat ze het maar op een hoop op straat moet vegen. Afgezien van de moeite die het haar kost, meent de vrouw dat ze haar burens daarmee niet blij zal maken want dan gaat het blad de hele straat over.

Over de boomwortels die de straatstenen in haar tuin verschuiven, heeft de gemeente laten weten dat ze die op de erfgrens mag afzagen. De vrouw is van mening dat de armdikke wortels daar veel te dik voor zijn. Tenslotte klaagt de vrouw zich erover dat de gemeente niet ingaat op haar klacht over gebrek aan zonlicht in huis en het niet kunnen plaatsen van zonnepanelen. De ombudsman stelt na onderzoek vast dat de communicatie met de vrouw te bondig was, omdat inzicht ontbreekt hoe de gemeente tot deze reactie is gekomen. Ook was de informatie over de oplossingen te beperkt.

#### -bladafval

Tijdens het klachtonderzoek van de ombudsman legt de gemeente de werkwijze van de wijkpost in de herfst uit. Een veegmachine verwijdert het gevallen blad van de straat. Als de vrouw het blad de straat op veegt, zal de veegmachine dit ook meenemen. Deze werkwijze is een algemeen toegepaste samenwerking tussen de gemeente en haar inwoners. De gevreesde overlast voor burens kan incidenteel plaatsvinden bij veel wind, maar de ervaring van de gemeente is dat dit zich in de praktijk niet structureel voordoet.

De ombudsman vindt het jammer dat de gemeente dit niet direct heeft gemeld. Op zich lijkt dit een nette oplossing voor het bladprobleem van de vrouw.

#### -boomwortels

Over de boomwortels laat de gemeente het volgende weten. Bij opdruk van wortels van gemeentelijke bomen op particuliere grond kan de gemeente niet verder gaan dan toestemming verlenen om wortels door te zagen. Deze toestemming wordt overigens niet altijd gegeven,

alleen wanneer de levensvatbaarheid van de boom daardoor niet aangetast wordt. Als de vrouw het wil, kan de gemeente haar helpen bij het afzagen van de boomwortels. Hier zijn geen kosten aan verbonden.

Ook van deze reactie vindt de ombudsman het jammer dat de gemeente dit niet direct heeft gemeld. Omdat de vrouw heeft aangegeven de wortels niet zelf te kunnen afzagen, kan ze contact opnemen met de gemeente voor hulp hierbij. Dat is mooi.

-zonnepanelen/zonlicht

Over de zonnepanelen heeft de ombudsman in de beleidsregels gelezen dat er een afweging plaatsvindt tussen het groen en groene energie. Die beleidsregels mag een ombudsman niet toetsen. De gemeente meldt dat er een groot onderhoud staat gepland in 2023 en daarbij zullen de bewuste platanen worden meegenomen. Omwonenden en dus ook de vrouw zullen hierover worden geïnformeerd en dat is netjes.

### Worsteling met wortels en takken 21.1.064

*Trefwoorden: informatieverstrekking, motivering*

Naast de woning van een vrouw staan 2 platanen van flink formaat. De boomkronen komen deels over het huis en de tuin. Er zijn al 3 keer flinke takken afgebroken, waarvan een keer in de tuin waar haar kleinkinderen spelen. De vrouw maakt zich zorgen over de veiligheid. Verder veroorzaken de boomwortels schade. Ze drukken het tegelwerk omhoog dat vervolgens breekt. De gemeente stelt echter dat de bomen maximaal zijn gesnoeid en wil de takken boven haar tuin niet verwijderen. Daar is de vrouw het niet mee eens. Ze heeft meerdere keren gevraagd om samen met haar de situatie in de tuin te bekijken en te bespreken wat mogelijk is. De gemeente wijst haar verzoek echter steeds af. Zij vindt het namelijk niet nodig. De vrouw voelt zich door de afwijzing niet serieus genomen in haar klachten. De ombudsman legt de zaak voor aan de gemeente.

-boomkronen

De gemeente laat (opnieuw) weten dat de platanen maximaal gesnoeid zijn. De gemeente heeft niet de plicht om de boomkronen boven de tuin te verwijderen, zoals de vrouw meent. Verder snoeien zou leiden tot een dusdanige aantasting van de bomen dat hiervoor een vergunning nodig is. Een boom wordt dan beoordeeld alsof er een

kapvergunning wordt aangevraagd. En dat is ook gebeurd, aldus de gemeente. De ombudsman vraagt de beoordeling op. Daaruit blijkt dat de waarde van de boom hoger is gewaardeerd dan de overlast. Bij de waardering van de overlast is de overlast betrokken die de vrouw ervaart van de overhangende takken en de onderliggende wortels.

De afweging om de boom op grond van haar beleid wel of niet te kappen is aan de gemeente. De ombudsman is niet bevoegd om het beleid te toetsen. Wel kan de ombudsman kijken of de gemeente haar afwegingen voldoende heeft gemotiveerd. Dat is naar het oordeel van de ombudsman het geval. Zij constateert echter dat de gemeente deze motivering niet met de vrouw heeft gedeeld. Dat is niet correct, omdat de vrouw hierdoor geen inzicht had waarom de gemeente (de overhangende takken van) de 2 platanen niet wilde verwijderen.

-boomwortels

De gemeente laat weten dat de schade door de boomwortels te herstellen is. De wortels mogen bij de erfgrans worden afgezaagd. Dat zal de bomen niet aantasten omdat die ver genoeg van de erfgrans afstaan. Verder adviseert de gemeente om een "rootbarrier" aan te brengen

op de erfgrans om te voorkomen dat er in de toekomst weer wortels in de tuin groeien. De gemeente stelt de rootbarrier ter beschikking. De vrouw is van mening dat de rootbarrier aan de gemeentekant van de erfgrans moet worden aangebracht. Het gaat immers om gemeentelijke bomen. De gemeente deelt die mening niet. Maar dat kan de ombudsman niet volgen. De ombudsman ziet echter dat de gemeente met een oplossing wil komen. Naast de rootbarrier wil ze ook assisteren bij het doorzagen van de wortels en het plaatsen van het scherm. Dat de gemeente de vrouw vraagt om voorbereidende werkzaamheden te doen is niet onbehoorlijk. Als dit niet lukt doet de ombudsman de gemeente de aanbeveling haar hierbij te helpen.

-overleg

Door het uitblijven van overleg bleef de vrouw met de vraag zitten hoe de gemeente kan weten wat haar overlast is als er niet ter plaatse is gekeken. Los van de menselijke kant aan de zijde van de vrouw en de zakelijke kant (weinig tijd) aan de zijde van de gemeente, merkt de ombudsman hierover op dat een bezoek van de bomeninspector niet tot een andere uitkomst zou hebben geleid. De gemeente is bij de beoordeling gebonden aan haar beleid. Er hadden echter wel andere zaken eerder aan het licht kunnen komen, zoals overhangende takken van de struiken naast het huis die door de gemeente uiteindelijk wel zijn verwijderd.

### Tuin zakt het water in 21.1.069

*Trefwoorden: procedure, onderhoud openbare ruimte*

Een man voelt zich niet serieus genomen met betrekking tot de scheefzakking van de beschoeiing aan de waterkant van zijn tuin. Hij gaat met deze klacht naar de ombudsman. Daar vertelt hij dat de beschoeiing van de gemeente is. In de afgelopen 25 jaar heeft de gemeente vanwege de scheefzakking, diverse keren herstelwerkzaamheden gedaan. In oktober 2019 zoekt de man daarom weer contact met de gemeente. Ook enkele burens melden zich bij de gemeente. Die schakelt begin 2021 een extern bureau in voor een onderzoek. Over het verloop van die procedure is de man niet te spreken.

De ombudsman constateert dat de gemeente, hoewel misschien niet voortvarend, met het inschakelen van een externe deskundige het probleem wel serieus heeft genomen. De ombudsman kan zich echter voorstellen dat de man vraagtekens had bij het onderzoeksrapport toen hij zijn specifieke situatie in het rapport niet terugzag. Zeker omdat de verklaring van de scheefstand van de beschoeiingen zich alleen richt op de verhoogde tuinen, terwijl daar in zijn specifieke situatie geen sprake van is. De man

heeft de gemeente hier dan ook terecht op aangesproken.

Er is vervolgens ook actie ondernomen, wat uiteindelijk heeft geleid tot een aangepast rapport met aandacht voor zijn specifieke situatie. Het onderzoeksbureau concludeert dat 'de mate van scheefstand stabiel oogt, maar dat het niet uitgesloten is dat in de toekomst de scheefstand toeneemt'. Op dat punt geeft het onderzoeksbureau enkele hersteladviezen. De gemeente maakt uit het rapport op dat de beschoeiing in goede staat verkeert en dat vervanging niet nodig is. Ook lost vervanging volgens de gemeente het probleem van scheefzakken niet op als er verder geen aanpassingen aan de tuinen plaatsvinden. Gelet op het rapport van het onderzoeksbureau kan de ombudsman de visie van de gemeente op dit punt volgen.

Wel wil de gemeente tegemoet komen aan de zorgen van de man door het plaatsen van palen. Als de man dat (nog steeds) wil, is de gemeente bereid om één of twee palen voor de beschoeiing te plaatsen en dat is mooi. De man kan dit aan de ombudsman laten weten.

## 7. Stadstoezicht

### Geluidsoverlast binnen de norm 21.1.018

*Trefwoorden: overlast, standplaats*

Een man ervaart overlast van het geluid dat wordt veroorzaakt door een aggregaat bij een verkoopkraam voor zijn woning. Voor deze standplaats heeft de gemeente een vergunning verleend.

De man meldt de overlast bij het Meldpunt Overlast van de gemeente. Daar hoort hij dat er meerdere klachten zijn binnengekomen. Er wordt naar een oplossing gezocht in de vorm van een elektrisch aggregaat of een normale stroomaansluiting.

Omdat er niets gebeurt, neemt de man 2 maanden later weer contact op met het Meldpunt Overlast. Het maken van een kabelaansluiting voor elektriciteit zou nog maximaal een half jaar duren, krijgt de man te horen.

Netwerkbeheerder Enexis is hiervoor de instantie en die heeft niet eerder tijd voor deze werkzaamheden. Omdat de man niet wil dat er van uitstel afstel komt, meldt hij zich een maand later bij de ombudsman.

De ombudsman legt de kwestie voor aan de gemeente. In haar reactie laat de gemeente weten op 2 verschillende dagen geluidsmetingen

te hebben gedaan. Uit beide metingen komt naar voren dat het geluidsniveau op de gevel van de woning van de man voldoet aan de normen van het Activiteitenbesluit. Dit is echter pas het geval als er correcties worden toegepast, te weten een gevelcorrectie en een bedrijfsduurcorrectie. De ombudsman vraagt de gemeente om nadere uitleg van de genoemde correcties.

Na bestudering van de uitleg van de gemeente kan de ombudsman volgen dat de beide metingen voor de woning van de man onder de norm zijn gebleven. Dat wil niet zeggen dat de man geen overlast ervaart, maar de gemeente heeft aan de hand van deze 2 metingen niet de mogelijkheid om handhavingsmaatregelen, zoals het intrekken van de vergunning, te treffen vanwege het geluidsniveau.

De aanvraag van de stroomkabel is een zaak tussen Enexis en de kraamhouder. De ombudsman staat daar buiten en kan daarom niet de door de man gewenste vinger aan de pols houden over de voortgang ervan.

### Kan de deur niet uit! 21.1.041

*Trefwoorden: parkeren, handhaven*

Een vrouw ervaart parkeeroverlast voor haar oprit. De stoep voor haar huis is deels ingericht als parkeerplaats. Deze plek is echter te klein voor de meeste auto's. Gevolg is dat de geparkeerde auto's – soms ver- over de belijning van het parkeervak staan en haar oprit blokkeren. Zodanig dat ze er met haar auto niet uit kan. De vrouw heeft de afgelopen jaren hierover regelmatig contact met (de boa's van) de gemeente gehad, maar er wordt niet gehandhaafd. Ze voelt zich door de gemeente niet serieus genomen en wil een oplossing voor het probleem.

Als de ombudsman de klacht voorlegt aan de gemeente gaat een verkeersdeskundige de situatie ter plekke bekijken. Die constateert dat de parkeerplek niet voldoet aan de norm en te klein is. Het desbetreffende parkeervak is 3,90 m lang. De minimale maat is 5 meter. De verkeersdeskundige zet daarom in gang dat het parkeervak verwijderd gaat worden. Als de ombudsman 3 weken later gaat kijken, ziet zij dat het parkeren voor de woning door het plaatsen van een paaltje onmogelijk is gemaakt. Daarmee is het probleem opgelost.

Over de eerdere contacten van de vrouw met

de gemeente (tenminste 5 in het afgelopen jaar) laat de gemeente weten dat zij niet heeft kunnen achterhalen wat er met de meldingen is gebeurd. De ombudsman deelt de opvatting van de gemeente dat het jammer is dat er niet eerder een deskundige bij de vrouw is langs geweest. Dan was eerder geconstateerd dat het parkeervak te klein was. Het had veel meldingen en

frustraties van de vrouw kunnen voorkomen. Dat de gemeente hiervoor haar excuses aanbiedt, is netjes. Met de mededeling dat de gemeente deze kwestie in het Verkeersoverleg wil bespreken, laat de gemeente zien van deze klacht te willen leren en dat is mooi.

### Laden en lossen mag, maar hoe en waar? 21.1.050

*Trefwoorden: parkeren, boetes, klachtbehandeling*

Het is een vrouw niet duidelijk hoe ze kan laden en lossen zonder een bekeuring te krijgen. Een klacht bij de gemeente heeft niet de nodige duidelijkheid gebracht en dat is de reden dat ze bij de ombudsman komt. De vrouw legt uit dat ze in de binnenstad woont en recent een auto heeft aangeschaft die ze nodig heeft voor boodschappen. Inmiddels heeft ze echter al 3 bekeuringen. Op de vraag hoe ze moet laden en lossen, krijgt ze van de gemeente te horen dat ze buiten de venstertijden op de laad- en losplekken in de stad kan gaan staan. De vrouw geeft aan dat die plekken er niet zijn in haar straat. De gemeente legt aan de ombudsman uit dat ze niet onmiddellijk bekeurt (een naheffingsaanslag oplegt) als de vrouw aan het laden en lossen is. Er gaat namelijk een minuut of 10 overheen voordat de door de scanauto op straat gemaakte foto's verwerkt worden en worden omgezet in een actie door de handhavers. Verder legt de gemeente uit dat als er beweging bij de auto gaande is van halen of brengen van spullen, dit wordt gezien als laden en lossen. Dit moeten de handhavers wel in een kort tijdsbestek kunnen waarnemen.

Zien ze enige tijd geen beweging bij de auto, dan zien de handhavers dat als parkeren van de auto, waarvoor betaald moet worden.

Dat betekent dat de vrouw haar zware of grote spullen direct achter de deur moet zetten en weer terug naar haar auto moet lopen om het volgende te pakken. Totdat al haar spullen achter de deur staan. En dan moet ze direct haar auto gaan wegzetten naar een plek waar ze legaal kan parkeren. De ombudsman vraagt de gemeente waar de vrouw haar auto het beste neer kan zetten tijdens het laden en lossen. Daarop antwoordt de gemeente dat het laden en lossen zo dicht mogelijk bij de deur van de woning moet plaatsvinden. Dat mag vanuit de parkeervakken in de straat. Mochten die vol staan met auto's, dan moet het laden en lossen plaatsvinden vanaf de rijbaan. De gemeente betuigt spijt met het niet duidelijke antwoord dat zij eerder gaf. Dat is netjes, vindt de ombudsman, die verder constateert dat de gemeente een uitvoerige toelichting geeft, die duidelijkheid geeft over de mogelijkheden. Daarmee is de klacht in elk geval zinvol geweest.

### Toegezegd of niet? 21.1.066

*Trefwoorden: toezegging*

Een binnenstadbewoonster is van mening dat een medewerker van de gemeente haar een

toezegging heeft gedaan. Deze medewerker zou hebben gezegd dat er misschien iets aan haar

parkeerboetes gedaan kan worden als de vrouw bewijs kan leveren dat haar straat was opengebroken. Dat bewijs heeft de vrouw nu in haar bezit. Het gaat om een brief aan de bewoners van haar straat waarin werkzaamheden in deze straat worden aangekondigd voor de periode waarin de vrouw 2 parkeerboetes heeft gekregen. Ze weet echter niet precies wie haar de toezegging heeft gedaan.

De ombudsman doet navraag bij de gemeente. De bewuste medewerker zegt niet met de vrouw te hebben afgesproken dat er misschien iets aan de parkeerboetes kan worden gedaan. Ook niet als ze met bewijs van een opengebroken straat zou komen. Dat dit volgens de gemeente ook niet gebruikelijk is, kan de ombudsman volgen. Tegen parkeerboetes staat immers de mogelijkheid van bezwaar bij het Noordelijk Belastingkantoor open en in die procedure kan het argument

over de opengebroken straat worden ingebracht en beoordeeld.

De ombudsman stelt vast dat de vrouw en de medewerker op het punt van de toezegging tegengestelde visies hebben. De ombudsman was niet bij het gesprek aanwezig, maar ziet ook geen feiten en omstandigheden op basis waarvan de ene visie zwaarder moet wegen dan de andere. Over het al dan niet nakomen van de door de vrouw gestelde toezegging spreekt de ombudsman daarom geen oordeel uit.

Los van een eventuele toezegging heeft de ombudsman aan de gemeente gevraagd of de bewonersbrief reden kan zijn om het standpunt met betrekking tot de parkeerboetes te veranderen. In haar antwoord legt de gemeente uit waarom dit niet het geval is. Die uitleg is naar het oordeel van de ombudsman voldoende duidelijk.

### Niet meer gemuilkorfd 21.1.073

*Trefwoorden: handhaving, dieren*

Een man vertelt dat zijn hond 1,5 jaar geleden hinderlijk is verklaard en dat hij sindsdien zijn hond buitenshuis kort aangelijnd en gemuilkorfd moet houden. De man vraagt zich af hoelang de hinderlijk verklaring blijft gelden en wat hij kan doen om ervoor te zorgen dat de muilkorfplicht kan komen te vervallen. De man is van mening dat zijn hond zich niet hinderlijk gedraagt en wel last heeft van de muilkorf. Een paar weken voor zijn bezoek aan de ombudsman, heeft de man een brief geschreven aan de burgemeester. Hij heeft de brief afgegeven bij het gemeentehuis maar nu blijkt de brief zoek.

De ombudsman legt de kwestie voor aan de gemeente. Die laat in haar reactie weten dat er opnieuw is gekeken naar de situatie. Sinds het

besluit zijn er geen nieuwe meldingen geregistreerd die te herleiden zijn naar deze hond. Uit de waarnemingen van toezichthouders blijkt dat de man zijn hond onder controle houdt en dat het kort aanlijnen voldoende doeltreffend is. De gemeente heeft het besluit daarom gewijzigd. In het gewijzigd besluit is opgenomen dat de verplichting van muilkorven opnieuw zal gelden, als in de toekomst blijkt dat de man het gedrag van zijn hond niet onder controle heeft. Dat is mooi, want daarmee heeft de man voor een belangrijk deel bereikt wat hij wilde, namelijk de afschaffing van de muilkorf. De man is er blij mee, laat hij een paar weken later weten. De ombudsman constateert dat de gemeente heeft laten zien oog te hebben voor de situatie van de man en zijn hond.

## Vershil standplaats en marktplaats 21.1.076

Trefwoorden: informatieverstrekking, concurrentie

Een man staat al 40 jaar iedere donderdag op de markt. Hij heeft met veel moeite een mooie klantenkring opgebouwd. Nu staat er sinds kort elke dag van de week een andere kraam met hetzelfde product, vlakbij zijn plek. Dat deze kraam er op andere dagen dan de donderdag zou staan, vindt de man prima. Het gaat hem om de donderdag. De man voelt zich niet gezien en gehoord omdat de gemeente bij het verlenen van de vergunning geen overleg met hem heeft gepleegd. Ook beklagt hij zich erover dat de gemeente geen uitleg geeft waarom zij een vergunning heeft afgegeven voor een kraam die hetzelfde product verkoopt als hij. Hij heeft met de marktmeester gesproken en die zei dat er sprake was van een nieuwe regeling.

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de man een zgn. *marktvergunning* heeft op grond van de Marktverordening. De andere kraam heeft een *standplaatsvergunning* op grond van de Algemene plaatselijke verordening (APV). Deze standplaatsvergunning geeft hem het recht om alle dagen op de door de gemeente aangewezen standplaats te staan. Hoewel de

ombudsman zich kan voorstellen dat het niet zo voelt, staat de standplaats formeel buiten de markt.

Over de concurrentie laat de gemeente weten dat als er een aanvraag binnenkomt, zij die alleen mag afwijzen als er sprake is van één van de weigeringsgronden van de APV. De ombudsman ziet in de APV inderdaad niet dat de gemeente vanwege concurrentie een standplaatsvergunning mag weigeren. Overleg vooraf was voor de man misschien wel prettig en klantvriendelijk geweest en had een klacht kunnen voorkomen. Dat de gemeente dat niet heeft gedaan, beoordeelt de ombudsman echter niet als onzorgvuldig. Temeer omdat de rechten van de man in principe voldoende zijn gewaarborgd omdat hij bezwaar kan maken tegen de verlening van een standplaatsvergunning. De ombudsman begrijpt van de gemeente dat er voor standplaatsen geen sprake is van een nieuwe regeling. De bestaande regeling is van 2014. Het lijkt dan ook niet logisch dat de marktmeester destijds tegen de man zou hebben gezegd dat hier sprake van zou zijn.



## 8. Stadsontwikkeling

### Thuiswerken met herrie 21.1.002

*Trefwoorden: overlast, corona, informatieverstrekking*

Een man ervaart geluids- en trillingsoverlast van de sloop- en bouwwerkzaamheden voor zijn woning. Zeker in deze (corona)tijd waarin de man verplicht is om thuis onderwijs te volgen en thuis te werken, verwacht hij meer aandacht van de gemeente voor zijn problemen en ondersteuning in het verminderen van de overlast. Hij heeft enkele meldingen gedaan bij de gemeente, maar dit heeft onvoldoende effect gehad en dat is de reden dat hij zich meldt bij de ombudsman. Die krijgt van de gemeente te horen dat de bouwinspecteur na de 1e klacht van de man in de zomer op locatie is geweest. Dit was overigens door vakantie van de medewerker aan wie hij de klacht had gericht, pas 6 weken na de melding. De overlast was toen een stuk minder omdat de sloopwerkzaamheden klaar waren. Wel heeft de man op dat moment een nieuwe klacht over de gebrekkige verlichting bij de toegang naar zijn woning. Die is door de bouwketen vlak voor zijn deur 'erg onguur' geworden. Er komt verlichting, die eerst hinderlijk in zijn woning schijnt, maar dat wordt gelukkig snel aangepast. De ombudsman constateert dat de gemeente afdoende heeft gereageerd op deze meldingen. Enkele maanden later wendt de man zich opnieuw tot de gemeente, omdat de overlast

weer flink is toegenomen. De medewerker van de gemeente laat hem weten dat het probleem bij de bouwinspectie is neergelegd. Verder meldt de medewerker dat het probleem van privaatrechtelijke aard is en dat de man de veroorzaker van de overlast erop kan aanspreken en hem kan vragen om compensatie. De gemeente heeft hier in principe geen rol in. De man voelt zich door deze reactie niet geholpen. Tijdens het onderzoek van de ombudsman geeft de gemeente meer uitleg over wat de toezichthouder heeft gedaan naar aanleiding van deze melding. Hij heeft alleen verzuimd dit terug te koppelen aan de man. Dat vindt de ombudsman jammer omdat daardoor o.a. het ontstane misverstand bleef bestaan dat de man de kwestie privaatrechtelijk moest oplossen. Ook heeft de man de toezichthouder daardoor niet kunnen zeggen dat hij nog steeds geluidsoverlast ervaart. Of dat het groene licht van de beveiligingscamera wel degelijk in zijn woning scheen. De man is inmiddels verhuisd en aangezien de gemeente geen overlastklachten van anderen over deze bouwlocatie heeft ontvangen, is er op dat moment geen aanleiding voor nadere actie van de gemeente.

### Andere verwachtingen 21.1.005

*Trefwoorden: overlast, toezegging*

Een echtpaar ervaart ernstige overlast van een schoolgebouw in de buurt. Ze beklagen zich bij de ombudsman over het niet nakomen van afspraken zoals die bij de komst van het schoolgebouw door de gemeente met een klankbordgroep zijn gemaakt. Na bestudering van de stukken constateert de ombudsman dat 3 gesprekken met een klankbordgroep van omwonenden en belangheb-

benden aan de basis hebben gestaan van het Stedenbouwkundig ontwerp van 2012 voor het plangebied. Ook in het daaruit voortvloeiende bestemmingsplan wordt het overleg met de klankbordgroep genoemd. Dit bestemmingsplan is eind 2013 door de gemeenteraad vastgesteld. Na het doorlopen van de beroepsprocedure en de uitspraak van de Raad van State heeft het bestemmingsplan formele rechtskracht



gekregen. Dat wil zeggen dat het bestemmingsplan voor iedereen en dus ook voor het echtpaar en de ombudsman een gegeven is.

Het echtpaar meent dat de Raad van State heeft geoordeeld dat "De privacy van de bewoners moest worden gegarandeerd en planschade op zijn plaats was". De ombudsman leest echter in de uitspraak van eind 2014 dat de Raad van State oordeelt dat aantasting van het woon- en leefklimaat niet zodanig is dat de raad het plan niet had kunnen vaststellen. Op deze gronden, maar ook vanwege het lange tijdsverloop, is er voor de

ombudsman geen aanknopingspunt voor nader onderzoek.

Tegen recente plannen voor een sportplein in dezelfde buurt heeft het echtpaar bezwaar gemaakt. Daarmee hebben ze de juiste weg bewandeld. Mochten ze het niet eens zijn met de beslissing op het bezwaarschrift, dan staat de weg open naar de rechter. Voor de ombudsman is hier geen rol weggelegd. Wel adviseert ze het echtpaar om bij overlast melding te doen bij het Meldpunt Overlast en Zorg van de gemeente.

### Geen reactie, wel actie 21.1.008

*Trefwoorden: zienswijze, reactietermijn, communicatie*

Een vrouw klaagt zich erover dat ze nog niets van de gemeente heeft gehoord. Een werkgroep waar de vrouw deel van uitmaakt heeft al enkele maanden geleden zienswijzen ingediend tegen een ontwerpbesluit voor de bouw van een groot complex met appartementen en voorzieningen. Verder is de buurt onaangenaam verrast dat er al ontwikkelingen in het betreffende gebied gaande zijn terwijl ze nog niets hebben gehoord. Op een speelveld wordt al een parkeerterrein aangelegd. De aangrenzende bewoners zijn hier niet over geïnformeerd.

#### -zienswijzen

Over de ingediende zienswijzen laat de gemeente aan de ombudsman weten nog drukdoende te zijn met de reactie daarop. De gemeente legt uit waarom die reactie er nog niet is en wanneer de reactie zal worden verwacht. Hoewel de ombudsman zich kan voorstellen dat het voor de indieners allemaal lang duurt, heeft de vrouw hiermee in elk geval duidelijkheid over de stand van zaken en hoelang het nog zal duren. Als de gemeente haar zienswijzennota

heeft afgerond, zullen de vrouw en de werkgroep op de hoogte worden gebracht voordat deze nota naar de gemeenteraad wordt gestuurd. De ombudsman leest in het ontwerpbesluit dat zij tegen het definitieve besluit in beroep kunnen bij de rechter als zij zich niet in de reactie op hun zienswijzen kunnen vinden.

#### -parkeerplaats

Uit de informatie van de gemeente blijkt verder dat de aanleg van de parkeerplaats los staat van het bouwplan en de behandeling van de zienswijzen hierover. Er wordt met betrekking tot de zienswijzen dus niet voorbarig gehandeld. De parkeerplaats past in een herinrichtingsplan waar de gemeenteraad al een jaar eerder een besluit over heeft genomen. Voor de aanleg van de parkeerplaats heeft de gemeente enkele maanden voor indiening van de klacht, een vergunning verleend. Een van de leden van de werkgroep heeft daar bezwaar tegen gemaakt. Daarmee is de juiste weg bewandeld om tegen de aanleg te protesteren. De ombudsman is niet bevoegd om de juistheid van vergunningen te toetsen.

## Stank en lawaai in de steeg 21.1.011

*Trefwoorden: overlast, geluidsmetingen*

Een vrouw ervaart geur- en geluidsoverlast door de werkzaamheden van het brommer- en scooterbedrijf in de steeg bij haar woning. Ze dient eerst een melding en later een klacht in bij de gemeente. Over de afhandeling hiervan is de vrouw echter niet tevreden. Ze gaat daarom naar de ombudsman.

Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat de gemeente in eerste instantie niet adequaat op de melding heeft gereageerd door niet te gaan kijken en luisteren. Naar aanleiding van de klacht van de vrouw herstelt de gemeente dat. Zij gaat langs bij de vrouw en doet verschillende geluidsmetingen. Op basis hiervan constateert de gemeente dat er door het bedrijf geen normen worden overschreden. De ombudsman vindt het netjes dat de gemeente de vrouw in tweede instantie serieus heeft genomen, hoewel deze uitkomst niet is wat de vrouw beoogt met haar klacht.

De vrouw vindt de meetmomenten van de gemeente niet representatief. Op het moment dat een inspecteur op bezoek kwam, werd er niet gewerkt in de werkplaats en in de periode waarin de geluidsmetingen plaatsvonden was er sprake van een strenge lockdown vanwege corona. De vrouw stelt dat de overlast 'zich altijd onverwacht en op uiteenlopende tijdstippen voordoet'.

Voor de gemeente maakt dat een inspectie lastig. Dat heeft de ombudsman zelf op verschillende tijdstippen bij het bedrijf en bij de woning van de vrouw ook kunnen vaststellen. Op die momenten

was er geen sprake van enige activiteit in en rond de werkplaats van het bedrijf. Er was toen niets te horen of te ruiken dat verband kon hebben met het bedrijf. De gemeente meldt dat er wel een situatie lijkt te zijn waarin de overlast zich naar alle waarschijnlijkheid kan voordoen en dat is bij warm en stil weer. De ombudsman doet de gemeente daarom de aanbeveling om tijdens een warme dag met weinig wind ter plekke te gaan om te onderzoeken of er sprake is van overlast en of daarbij de normen worden overschreden. De ombudsman raadt de vrouw daarnaast aan om zelf contact op te nemen met de gemeente als ze overlast ervaart. Het is namelijk niet zeker of de gemeente en zij dezelfde definitie hebben van 'een warme dag met weinig wind'. Een week of 6 later laat de gemeente weten op een warme dag met weinig wind te hebben gemeten en geroken. Er is geen overschrijding van de betreffende geluidsnormen vastgesteld. Ook is er geen benzinelucht geroken. Enkele weken later gaat de gemeente op een warme dag opnieuw meten. Ook dan wordt geen overschrijding van de geluidsnormen vastgesteld, hoewel een scooter er ca. 5 minuten stationair staat te draaien. Wel is kortstondig een benzinegeur waargenomen. De gemeente laat weten dat gezien de lengte en intensiteit van de geurwaarneming daar geen actie op wordt ondernomen. De vrouw laat weten teleurgesteld te zijn over de uitkomsten.

## Direct goed informeren over wijzigingen 21.1.013

*Trefwoorden: verhuurdersvergunning, leges, informatie*

Een man klaagt zich erover dat hij door de gemeente niet goed is geïnformeerd over de kosten voor het aanvragen van een verhuurdersvergunning. Nadat de man eigenaar is geworden

van een pand, stuurt hij een dag vóór kerst een e-mail naar de gemeente over de verhuurdersvergunning. Nog dezelfde dag schrijft de gemeente hem dat het wel kan wachten tot 2021. Begin

2021 informeert de gemeente de man vervolgens dat hij een officieel aanvraagformulier moet indienen. Als de man dit doet, ontvangt hij voor het in behandeling nemen van de aanvraag van de gemeente een factuur van bijna 360 euro. Het blijkt dat de regels met betrekking tot de behandelkosten zijn veranderd. Werden er in 2020 nog geen kosten in rekening gebracht, per 1 januari 2021 is dat wel het geval. De man constateert dat als de gemeente hem in 2020 hierover had geïnformeerd hij geen kosten had hoeven maken. De gemeente blijft er echter bij dat de factuur terecht is en daarom stapt de man naar

de ombudsman.

De gemeente laat de ombudsman weten dat het in principe de eigen verantwoordelijkheid van de man is en hij de informatie op de website had kunnen vinden. Wel ziet de gemeente in dit specifieke geval aanleiding om de aan de man berekende leges terug te betalen. De ombudsman is van oordeel dat de gemeente de man in 2020 netjes had moeten informeren over de aanvraagprocedure en de kosten per 1 januari 2021. Dat de gemeente deze kosten alsnog aan de man terugbetaalt, is volgens haar dan ook correct.

## **Geen nachtrust door gebrom 21.1.015**

*Trefwoorden: overlast, handhaven, communicatie*

Een bewoonster van een appartement boven winkels, ervaart geluidsoverlast sinds er een ander bedrijf onder haar is gekomen. De gemeente heeft in 2020 4x een geluidsmeting gedaan en er is verschillende keren geconstateerd dat de geluidsnormen van het Activiteitenbesluit worden overschreden. Met name in de nacht. Het bedrijf heeft aanpassingen gedaan, die wel hebben geleid tot enige geluidsreductie, maar nog niet voldoende.

De herhaalde constatering van overschrijding van de geluidsnorm leidt ertoe dat de gemeente een waarschuwing stuurt aan het bedrijf. Het bedrijf krijgt een termijn om de overtreding op te heffen. Als de termijn verstreken is, zal de gemeente opnieuw een geluidsmeting doen. Tot verbazing van de vrouw en haar burens - die dezelfde overlast ervaren - stuurt de gemeente dan een e-mail waarin zij spreekt over twee verschillende bronnen die beide net onder het aantal toegestane decibellen geluid produceren. De gemeente kan "niet één veroorzaker aanwijzen, die ervoor zorgt dat de bromtoon boven de geluidsnorm uitkomt." En dat is de reden dat de gemeente niet kan handhaven. De vrouw klaagt zich er bij de ombudsman over dat de

gemeente ineens stopt met haar inspanningen, terwijl zij vorig jaar heeft aangegeven niet eerder te stoppen dan wanneer het is opgelost.

De gemeente laat hierop aan de ombudsman weten dat er ná de waarschuwing een test is geweest waarbij het betreffende bedrijf de installaties heeft uitgezet. Daar waren de vrouw en haar burens bij aanwezig. De gemeente echter niet. Uit deze test kwam naar voren dat de overlast niet weg was als het betreffende bedrijf de installaties uitzette. Dat leidde bij de gemeente tot de conclusie dat het geluid niet eenduidig aan één bron is toe te wijzen. Er zijn meerdere bedrijven in de directe omgeving die geluid produceren. Zonder individuele overtreder kan de gemeente niet handhavend optreden. De vrouw laat naar aanleiding van deze reactie van de gemeente aan de ombudsman weten dat ze niet hebben gezien dat de stekkers uit alle apparaten zijn gehaald toen de test werd gedaan. Zij en haar burens twijfelen daar nu over. Even later vraagt ze de ombudsman te wachten met de verdere klachtbehandeling omdat er misschien een onderzoek komt door een akoestisch ingenieur uit haar eigen kennissenkring. Twee maanden later meldt de vrouw dat er nieuwe ontwikkelin-

gen zijn. Het akoestisch onderzoek gaat er niet van komen, maar een isolatiedeskundige heeft gezien dat er onderdelen van de installatie van het bedrijf onder haar aan het plafond vastge maakt zitten. Dat leidt bij de ombudsman tot de vraag aan de gemeente of die opnieuw een geluidsmeting wil doen. Dat wil de gemeente doen en zij zal daarvoor een afspraak maken met de vrouw.

Dan meldt de vrouw zich opnieuw bij de ombudsman met de boodschap dat ze afziet van een meting door de gemeente. Inmiddels loopt er een ander traject op initiatief van het bedrijf onder haar. De eigenaar heeft besloten om een akoestisch adviesbureau in te schakelen. Met deze nieuwe informatie is er voor de ombudsman geen rol meer weggelegd en gaat over tot sluiting van het dossier.

### Valt uitrit in het water? 21.1.016

*Trefwoorden: bekendmaking, vergunning, bezwaar*

Twee buurtbewoners zijn het niet eens over de manier waarop water en openbaar groen in hun wijk plaats moeten maken voor de uitrit van een bouwlocatie. De plaats van deze uitrit is onverwacht veranderd, waardoor nu water wordt opgeofferd. Omwonenden zijn niet in de gelegenheid gesteld om hierover hun zienswijze kenbaar te maken. Ze hebben opheldering gevraagd bij de gemeente en ook bij projectontwikkelaar en het waterschap. Ze krijgen echter geen duidelijkheid wat de reden hiervan is en melden zich vervolgens bij de ombudsman. Daarbij geven ze aan dat er haast geboden is omdat er al werkzaamheden lijken plaats te vinden. Ze hebben ook de gemeentelijke vertegenwoordiger gevraagd om ter plaatse de situatie te bekijken omdat die anders is dan op de tekening. Daar gaat de gemeente vanwege de coronamaatregelen niet op in.

Als de ombudsman zich in de zaak verdiept, wordt al heel snel duidelijk dat voor het dempen van de sloot een vergunning van het waterschap nodig is. Die had de projectontwikkelaar eerst niet, maar inmiddels wel aangevraagd.

Bij de toegezonden stukken aan de ombudsman is ook een brief die de beide buurtbewoners een week eerder aan het college hebben gericht. De ombudsman ziet dat die brief mogelijkerwijs als een bezwaarschrift moet worden opgevat, hetgeen kort daarop door de gemeente wordt bevestigd.

De ombudsman laat dat aan betrokkenen weten en ook dat ze vanwege de spoed bij de rechter een zogenaamd verzoek om een voorlopige voorziening kunnen indienen.

Als de ombudsman enkele dagen later vaststelt dat de uitrit er al ligt, meldt ze de buurtbewoners dat ze desondanks wel bezwaar kunnen maken tegen de vergunning die het waterschap op korte termijn zal verlenen voor de tijdelijke demping van de sloot. De uitkomst kan namelijk zijn dat de werkzaamheden teruggedraaid moeten worden. De vraag of de ombudsman de klacht over de gang van zaken wil onderzoeken, wordt vanwege de verschillende andere procedures, voorlopig geparkeerd. Mochten de buurtbewoners dat later alsnog willen, dan kunnen ze zich opnieuw melden.

## **Bomen gekapt, bezwaar nog niet behandeld 21.1.017**

*Trefwoorden: bezwaarprocedure, informatieverstrekking, motivering, termijn*

Een vrouw kan zich niet vinden in enkele verleende kapvergunningen. Dat is de reden dat ze daar bezwaar tegen heeft gemaakt. Ze klaagt zich er bij de ombudsman over dat er bomen zijn gekapt, terwijl haar bezwaren nog niet zijn behandeld. Als de ombudsman hier onderzoek naar doet, blijkt uit de reactie van de gemeente dat niet de gemeente maar de vergunninghouder de bewuste bomen heeft gekapt. Daarnaast heeft de gemeente in de ontvangstbevestigingen uitdrukkelijk gemeld dat bezwaar geen opschortende werking heeft. De gemeente heeft de vrouw gewezen op de mogelijkheid van een voorlopige voorziening bij de rechtbank. Dat is netjes, want met deze informatie kan de vrouw afwegen of ze een verzoek tot voorlopige voorziening zal doen, waarmee de rechter kan beoordelen of de kap moet worden uitgesteld.

De vrouw klaagt er ook over dat de gemeente niet inhoudelijk reageert op 3 brieven. De ombudsman constateert dat deze brieven zowel een bezwaarschrift tegen een kapvergunning, een Wob\*-verzoek met betrekking tot de besluitvorming en een reeks aan vragen bevat. Doordat de vrouw geen informatie ontvangt, is ze van mening dat ze haar bezwaarschriften niet nader kan onderbouwen en is er geen sprake van een eerlijke bezwaarschriftenprocedure.

### **-wel of geen Wob-verzoek**

De ombudsman stelt vast dat een Wob-verzoek betrekking heeft op het verstrekken van bij de gemeente aanwezige documenten over een bepaald onderwerp. Daarvan is bij het beantwoorden van vragen geen sprake. Daarnaast ziet de ombudsman dat de Raad van State heeft bepaald dat niet ieder informatieverzoek een Wob-verzoek is, ook al noemt een verzoeker het wel zo. De ombudsman oordeelt dat de gemeente tijdens haar onderzoek steeds duidelijk uitlegt waarom de verzoeken van de vrouw als verzoeken om informatie gezien moeten

worden. Of dat daadwerkelijk het geval is, is aan de rechter om te bepalen. Mocht de vrouw het er niet mee eens zijn dat de gemeente haar Wob-verzoeken als een verzoek om informatie ziet, kan ze daartegen bezwaar maken en daarna in beroep.

### **-behandeltermijnen**

Omdat er volgens de gemeente sprake is van een verzoek om informatie is de gemeente van mening dat niet de behandeltermijn van de Wob geldt, maar uitgegaan mag worden van een redelijke termijn van 8 weken. De ombudsman oordeelt dat de gemeente wel binnen de gestelde behandeltermijn van Wob-verzoeken moet aangeven dat zij het verzoek niet als Wob-verzoek ziet en waarom zij dat meent. In deze 4 gevallen heeft de gemeente zich redelijk netjes aan die termijnen gehouden. Niet echter aan de redelijke termijn voor het behandelen van de informatieverzoeken. De informatie werd pas na 11 tot 13 weken verstrekt en daarin handelde de gemeente niet correct.

### **-fair play belang geschaad?**

De ombudsman constateert daarbij dat elk van deze informatieverzoeken ook onderdeel is van een bezwaarschrift. De wet bepaalt dat de gemeente ten minste een week voor de hoorzitting het bezwaarschrift en de bijbehorende stukken ter inzage moet leggen. De ombudsman stelt vast dat de gemeente zich wel aan deze termijn heeft gehouden en daarmee het belang van de vrouw op een goede bezwaarprocedure niet heeft geschaad. De klacht maakt duidelijk dat de vrouw graag zo snel mogelijk informatie wil ontvangen. De gemeente geeft aan dat contact opnemen met het Loket bouwen en wonen de snelste manier is om informatie te krijgen over een kapvergunning.

\*Wob = wet openbaarheid van bestuur

### Parkeerplek gezocht 21.1.019

*Trefwoorden: beleid*

Een vrouw klaagt zich erover dat de gemeente in haar wijk te veel parkeervergunningen uitgeeft terwijl daarvoor onvoldoende parkeerruimte is. De parkeerruimte die er is, wordt vanwege werkzaamheden regelmatig in beslag genomen. Als de vrouw uit haar werk komt, zijn de parkeerplekken in de zone waar zij mag parkeren altijd bezet, terwijl op enkele stappen van haar huis, in een andere parkeerzone wel voldoende parkeerruimte is.

De ombudsman kan zich de frustratie voorstellen. Zij is echter op grond van de wet niet bevoegd onderzoek te doen naar algemeen beleid van de gemeente. Wel mag een ombudsman gedragingen die te maken hebben met de uitvoering van beleid onderzoeken.

De ombudsman onderzoekt of dat zo is, maar komt uiteindelijk tot de conclusie dat de grenzen van de zones zijn vastgelegd in de Nadere regels op de Parkeerverordening. Dit is beleid. De ombudsman ziet ook dat het aantal te verstrekken parkeervergunningen in de zone van de vrouw en de zone naast haar, niet zijn gelimiteerd. Ook dit ligt vast in beleid waarin de ombudsman leest dat de gemeente bij de totstandkoming ervan heeft uitgelegd (met aantallen onderbouwd) dat er ruim voldoende

parkeerplekken zijn voor alle bewoners met een auto. Het gemiddelde autobezit in deze wijken is namelijk lager dan in andere wijken, leest de ombudsman. De vrouw zou wel een verzoek aan de gemeente kunnen doen om de venstertijden aan te passen. Of de gemeente hiertoe zal overgaan kan de ombudsman niet bepalen.

In de zone van de vrouw is eerder betaald parkeren ingevoerd dan in de zone naast haar. In de naastgelegen zone gelden in overleg met de buurt, andere parkeertijden. Dat betekent dat de vrouw, als zij om 23.30 uur thuiskomt - zoals zij meldde in haar voorbeeld - haar auto rustig in de buurt naast haar kan zetten. Mits ze die de volgende dag voor 16 uur (= start parkeertijd naastgelegen zone) weghaalt.

Tenslotte laat de ombudsman de vrouw weten dat er op grond van het beleid een beroep op een hardheidsclausule mogelijk is, maar dan moet zij aantonen wat haar specifieke situatie zo bijzonder maakt ten opzichte van die van anderen. Het is aan de gemeente om te beoordelen of zo'n beroep op de hardheidsclausule terecht is. Mocht de gemeente dit afwijzen dan heeft de vrouw de mogelijkheid om tegen dit besluit in bezwaar (en eventueel later in beroep bij de rechter) te gaan.

### Ongewenste inspectie 21.1.021

*Trefwoorden: handhaving, binnentreden, privacy*

Een man klaagt zich over de 3 bezoeken van een gemeentelijke inspecteur aan zijn pand. De eerste keer stond de inspecteur zonder toestemming in het antikraak bewoonde pand en hield zich niet aan de coronaregels. De tweede keer was de inspecteur aan de deur en maakte foto's van degene die hem te woord stond. De laatste keer is de inspecteur met een machtiging tot binnentreden het pand binnen geweest. Ook klaagt

de man dat het verslag van het binnentreden niet binnen de wettelijke termijn van 4 dagen is verstuurd en dat zijn dossier met privacygegevens via een onbeveiligd digitaal kanaal (WeTransfer) is toegestuurd. De man heeft hierover een uitgebreide klacht ingediend bij de gemeente. Omdat hij niet tevreden is met de behandeling van zijn klacht, wendt hij zich tot de ombudsman. Na het onderzoek stelt de ombudsman vast dat

het gaat om een bedrijfspand en dat de inspecteur zich tijdens zijn bezoeken aan dit pand correct heeft gedragen. Daarbij is van belang dat de man zich niet op het huisrecht van zijn eventuele huurders kan beroepen. Zijn privacy als eigenaar van het bedrijfspand is door het bezoek niet geschonden. Wel kwam in het onderzoek het belang naar voren van het achterlaten van een visitekaartje. Dat heeft de inspecteur ten onrechte niet gedaan. Naast dat de gemeente dit gebruik weer onder de aandacht van haar inspecteurs zal brengen, laat zij ook weten dat zij bezig is met een flyer om bij een inspectie achter te laten. Met de flyer wil de gemeente informatie geven wie ze is, haar contactgegevens, het doel van het bezoek en waar iemand terecht kan als er nog vragen zijn. De ombudsman kan zich hierin vinden.

Verder stelt de ombudsman vast dat verslag van het binnentreden tijdig is verstuurd. De gemeente heeft naar haar oordeel echter

onvoldoende zorggedragen dat de man het verslag ook daadwerkelijk ontving. Het zonder toestemming binnentreden in een pand is een aanzienlijke privacy-aantasting van betrokkenen. En zeker als zij daarbij niet aanwezig zijn, is het belangrijk om zo snel mogelijk te weten wat er zich in hun pand heeft afgespeeld. In dat kader doet de ombudsman de gemeente de aanbeveling het verslag tot binnentreden in vervolg aangetekend te versturen. De gemeente meldt de ombudsman de aanbeveling te zullen overnemen.

De gemeente erkent dat de veiligheid bij het gebruik van WeTransfer niet gegarandeerd is. Tijdens het onderzoek is echter niet gebleken dat het dossier van de man in verkeerde handen terecht is gekomen. Naar aanleiding van onder andere deze klacht gebruikt zij dit digitale kanaal niet meer en worden dossiers in het vervolg via Zivver verstuurd. En dat is mooi.

## Tijd dringt 21.1.026

*Trefwoorden: verwachting, huisvesting, contact*

Een woongroep is al langere tijd in gesprek met de gemeente over een voor hen passende verblijfslocatie. Ondanks het overleg en de toezegging tot nader overleg, krijgt de groep de laatste tijd weinig mee van de ontwikkelingen die voor hen van belang zijn. De groep beklagt zich hierover omdat het huidige huurcontract op korte termijn afloopt en ze nog geen andere locatie hebben kunnen vinden.

Vanwege de spoedeisendheid vraagt de ombudsman aan de gemeente om binnen 2 weken te reageren. Dat doet de gemeente. In haar reactie erkent de gemeente dat zij verzuimd heeft om tijdig te melden dat het toegezegde nader overleg te optimistisch was. Inmiddels zijn er wel weer contacten met de woongroep geweest en heeft er een overleg plaatsgevonden. De gemeente stelt dat zij in dat overleg de onze-

kerheid na afloop van het huidige huurcontract besproken heeft. En ook dat zij heeft herhaald om, net als de groep zelf, uit te kijken naar een geschikte locatie.

De ombudsman legt de reactie van de gemeente voor aan de woongroep met de vraag of het nog nodig is dat de ombudsman haar onderzoek voortzet. Uit de reactie, die zij enkele maanden later ontvangt, maakt de ombudsman op dat het overleg inderdaad positief was, de woongroep op een nieuwe tijdelijke locatie staat en het contact daarna ook goed is. Gelet daarop constateert de ombudsman dat -hoewel de (woon)toekomst nog onzeker is - het contact met de gemeente hersteld is en dat is mooi. De urgentie die reden was voor dit onderzoek is er niet meer.



## Informatie op website leidt tot verwarring 21.1.027

*Trefwoorden: informatieverstrekking, parkeren*

Een man beklagt zich erover dat hij tijdens zijn verhuisweekend parkeerkosten heeft moeten maken omdat zijn parkeervergunning niet op tijd is omgezet naar zijn nieuwe adres. Ruim voor zijn verhuizing heeft de man informatie ingewonnen bij de gemeente zowel telefonisch als via de website. Uit die informatie bleek hem dat een verhuizing van de parkeervergunning binnen 1 dag na het doorgeven ervan omgezet is. Hij heeft daarom 2 dagen voor zijn verhuizing aangegeven dat hij gaat verhuizen. Aangezien dit meer dan een werkdag ervoor is, meent de man dat dit voor de gemeente voldoende tijd was om de wijziging op tijd te verwerken. Na het verhuisweekend merkt hij dat zijn parkeervergunning nog steeds op zijn oude adres staat. Hij meldt dit aan de gemeente en nog dezelfde dag is de vergunning omgezet.

Over de gang van zaken en de gemaakte parkeerkosten, dient de man een klacht in bij de gemeente. De tekst op de website is als gevolg van de klacht aangepast. Toch blijft de man van mening dat nog steeds niet duidelijk te lezen is dat een wijziging niet op of aan het eind van de volgende werkdag verwerkt zou zijn. Hij meldt zich daarom, en vanwege van gemaakte parkeerkosten, bij de ombudsman.

Na onderzoek constateert de ombudsman dat het systeem zo in elkaar zit dat de omzetting van een parkeervergunning gekoppeld is aan het doorgeven van een verhuizing bij de gemeente (voor verwerking in de Basisregistratie Personen (BRP)). Er is dus geen noodzaak om extra contact op te nemen over het wijzigen van de parkeer-

vergunning als gevolg van een verhuizing. Als de doorgegeven verhuizing verwerkt is in de BRP, ontvangt de afdeling Parkeren hiervan automatisch bericht. Vanaf dat moment verwerkt zij de wijziging van de parkeervergunning. Wanneer dat is, kan een burger niet zien of weten. De afdeling Parkeren heeft vervolgens in de regel dan nog één werkdag nodig.

Op de website leest de ombudsman dat vergunninghouder in zijn of haar account een bevestiging van de wijziging kan vinden. Dat is het moment dat iemand zeker weet dat zijn parkeervergunning voor het nieuwe adres geldt.

De ombudsman constateert dat de gemeente erkent dat de informatie op de website hierover niet duidelijk was. De gemeente biedt excuses aan en zegt toe de tekst op de website op korte termijn aan te passen. Dat is mooi, want daarmee heeft de klacht in elk geval zin gehad.

Over de parkeerkosten tijdens het verhuisweekend meldt de gemeente dat een parkeervergunning slechts in één vergunningsgebied tegelijkertijd geldig is. Dat staat in de Parkeerverordening van de gemeente. Hij had hoe dan ook kosten gehad en daarom betaalt de gemeente de parkeerkosten niet terug. Dat kan de ombudsman volgen. Wel is het zo dat als de informatie duidelijker was geweest, de man er vooraf rekening mee had kunnen houden bij het maken van zijn (verhuis)planning. Hij had die manier mogelijk kosten kunnen besparen. De ombudsman zal de aanpassing van de website op dat punt dan ook met belangstelling volgen.



## **Toezegging aan omwonenden niet nagekomen 21.1.038**

*Trefwoorden: informatieverstrekking, verwachting, woonomgeving*

Een man beklagt zich erover dat de gemeente haar toezeggingen in de bewonersbrief van 6 weken eerder niet nakomt. Mede daardoor is de omgeving rond de woning van de man nog steeds niet op orde. Hij zit al 5 jaar in een bouwput en nog is het einde niet in zicht. Volgens de betreffende bewonersbrief zouden de restpunten met betrekking tot het woonrijp maken in april starten en vóór de zomervakantie zijn afgerond. In haar reactie aan de ombudsman laat de gemeente weten dat de start in april helaas niet is gelukt. Er waren problemen met de levering van materialen waardoor de planning voor alle werkzaamheden werd opgeschoven. De gemeente had dat helaas onvoldoende in beeld. In de evaluatie van dit project gaat de gemeente bekijken hoe dit in de toekomst anders kan. Inmiddels is er een nieuwe bewonersbrief rondgestuurd met een nieuwe planning en excuses voor het niet halen van de eerdere planning. De gemeente gaat in haar reactie verder op een aantal specifieke punten in die de komende weken alsnog zullen worden aangepakt. De ombudsman constateert 3 weken later ter plaatse dat die deels zijn gerealiseerd en deels nog moeten.

De gemeente vindt het ten slotte heel vervelend dat de man nog niet het wooncomfort ervaart dat hij wel had verwacht. De gemeente erkent haar verantwoordelijkheid hierin doordat de beloofde werkzaamheden niet tijdig zijn afgerond.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente haar toezeggingen in de bewonersbrief niet is nagekomen. Het kan voorkomen dat afspraken door omstandigheden niet kunnen doorgaan. Van belang daarbij is dan om degene aan wie de toezegging is gedaan hiervan op de hoogte te stellen. En dat is in dit geval niet gebeurd. Op dit punt handelde de gemeente dus niet correct. Daar komt bij dat de ombudsman naar aanleiding van een eerder onderzoek uitdrukkelijk heeft aangegeven dat het van belang is dat de gemeente (tijdig) blijft communiceren met omwonenden over de nog uit te voeren werkzaamheden. Dat is met een aantal brieven goed gegaan. Helaas niet met de brief die de man in zijn klacht naar voren brengt. Het vertrouwen dat bij de man al een dieptepunt had bereikt, liep daardoor weer een deuk op. In de opnieuw geplande werkzaamheden noemt de gemeente geen concrete data. Daarom roept de ombudsman de gemeente op om de man op de hoogte te stellen wanneer de toegezegde werkzaamheden gereed zijn. En mocht dat onverhoopt niet vóór de zomervakantie zijn, hem dan een tussenbericht te sturen wat er inmiddels is gebeurd, wat nog gedaan moet worden en wanneer de verwachting is dat dit alsnog zal gebeuren. Tot slot is de ombudsman van mening dat de gemeente met de aangekondigde evaluatie van het project laat zien ervan te willen leren. De ombudsman vraagt de gemeente om haar te informeren over de uitkomsten van de evaluatie.

### **Verkeerde aanhef 21.1.040**

*Trefwoorden: klachtbehandeling, bejegening*

Een man gaat niet akkoord met de afhandeling van zijn klacht door de gemeente omdat hij van mening is dat het om een steeds terugkerend probleem gaat. De ombudsman leest in de meegestuurde bijlage dat de man een klacht heeft ingediend omdat hij en zijn mannelijke partner een e-mail hebben ontvangen die is gericht aan meneer en mevrouw. Hij en zijn partner zijn getrouwd en gebruiken elkaars achternaam. De ombudsman leest in de klachtafhandeling dat de gemeente hiervoor haar excuses aanbiedt en toezegt hier scherp

op te zullen zijn zodat deze vergissing in de toekomst kan worden voorkomen.

Er is op voorhand geen aanleiding om ervan uit te gaan dat de gemeente haar toezegging niet zal nakomen. Daarom vraagt de ombudsman aan de man of de gemeente al eerder heeft beloofd er scherp op te zijn dat hij en zijn man niet als meneer en mevrouw worden aangesproken. En zo ja, wanneer dat was dat en of hij van deze eerdere toezegging een kopie wil sturen. Omdat het daarna stil blijft, kan de ombudsman verder niets meer doen.

### **Snelheid (on)gewenst 21.1.042**

*Trefwoorden: bereikbaarheid, reactietermijn*

Een man meldt de ombudsman dat hij al 2 maanden probeert in contact te komen met een bepaalde medewerker van de gemeente. Hij belt wekelijks met het Klantcontactcentrum (KCC). Zij laten een terugbelverzoek achter, maar vervolgens hoort de man niets.

Inhoudelijk gaat het hem erom dat hij de uitkomst wil weten van een gehouden verkeersmeting in een straat waar maximaal 30 km/ uur mag worden gereden. Volgens de man gaan veel auto's wel twee keer zo hard.

De ombudsman vraagt de gemeente om een reactie.

Uit deze reactie blijkt dat de gemeente maar 2 terugbelverzoeken van de man heeft kunnen traceren. Aangezien de man 8x heeft gebeld, is de gemeente tot de conclusie gekomen dat niet alle terugbelverzoeken worden geregistreerd in het systeem e-Suite. De gemeente heeft de medewerkers van het Klantcontact centrum (KCC) er daarom op gewezen dat zij de juiste werkwijze moeten volgen bij het noteren

en registreren van terugbelverzoeken. Dat de gemeente dit heeft geconstateerd en er conclusies aan heeft verbonden, is te danken aan de klacht van de man. Dat is mooi, want die is daarmee zinvol geweest.

Verder heeft de gemeente ontdekt dat het terugbellen na een verzoek niet optimaal verloopt als een medewerker langere tijd uit de running is, zoals in dit geval. Dat punt wordt bij de directie Stadsontwikkeling onder de aandacht gebracht. Inhoudelijk is de man inmiddels door een medewerker van de gemeente gebeld en heeft hij de resultaten van de verkeersmeting via de mail ontvangen. Daarmee heeft de man antwoord gekregen op zijn vraag. Dat is weliswaar laat, maar uiteindelijk naar aanleiding van zijn klacht voortvarend opgepakt. Eventuele (vervolg)vragen over de metingen kan de man rechtstreeks aan de medewerker stellen. Dat is fijn, want daarmee kan hij direct contact leggen en hoeft hij geen terugbelverzoek te doen bij het algemene nummer van het KCC.

## Waar laat ik mijn auto? 21.1.046

*Trefwoorden: informatieverstrekking, parkeervergunning*

Een vrouw klaagt zich erover dat ze geen parkeervergunning van de gemeente krijgt. De gemeente heeft haar verwezen naar de verhuurder, maar dat klopt volgens de vrouw niet. Daarom gaat ze naar de ombudsman. Ter toelichting vertelt ze dat de gemeente haar heeft verwezen naar de verhuurder omdat de gemeente bij de ontwikkeling van het wooncomplex een verplichting heeft opgelegd aan de ontwikkelaar. Namelijk om een parkeervoorziening voor de bewoners te realiseren. De vrouw heeft zich tot de verhuurder gewend, maar die zegt dat ze hierover geen afspraken heeft met de gemeente. De beheerder heeft haar tevens laten weten dat de parkeervoorziening achter het complex niet voor haar woongebouw bestemd is, maar voor het pand ernaast. Vanwege deze tegenstrijdige informatie vraagt de vrouw zich af of de gemeente haar de juiste informatie heeft verstrekt. Omdat ze ook geen parkeervergunning krijgt, vraagt ze zich af waar ze dan haar auto moet en mag parkeren. De ombudsman legt de klacht voor aan de gemeente.

Uit de reactie van de gemeente en meegestuurde stukken blijkt dat bij de ombouw van het complex tot een gebouw met appartementen, inderdaad door de gemeente de verplichting is opgelegd om parkeervoorzieningen voor de (toekomstige) bewoners te realiseren. Volgens het verkeersad-

vies dat aan de omgevingsvergunning is toegevoegd is de reden hiervoor dat er voldoende parkeerplaatsen op eigen terrein zijn. Gelet op deze informatie moet het voor de vrouw mogelijk zijn om een parkeerplaats te huren bij de beheerder. Vanwege de verplichting om parkeerplaatsen op eigen terrein te maken is het voor de bewoners niet mogelijk om een parkeervergunning te krijgen voor parkeren op straat. Dit staat ook in de Nadere regels op de parkeerverordening 2019. De uitleg dat daarmee beoogd wordt om de parkeerdruk in de openbare ruimte te beperken, kan de ombudsman volgen.

De gemeente biedt aan om te bemiddelen voor het geval de vrouw opnieuw te horen zou krijgen dat er geen parkeerplaats voor haar beschikbaar is. Dat is een mooi aanbod. De ombudsman adviseert de vrouw daarvan gebruik te maken als dat nodig is.

Als de parkeerplaats op eigen terrein voor de vrouw te duur is, zal ze moeten omzien naar een andere parkeervoorziening. Daarvoor geeft de gemeente enkele opties. De ombudsman merkt op dat de mogelijkheid om gratis te parkeren in andere wijken slechts van tijdelijke aard is. De gemeenteraad heeft op 28 april besloten om de komende jaren in vele wijken betaald parkeren in te voeren.

## Herstel werkafspraken politie - gemeente 21.1.049

*Trefwoorden: geluidsoverlast, meldingen, handhaving, procedure*

Een vrouw klaagt zich erover dat de gemeente niet adequaat reageert op haar meldingen van (geluids)overlast door de verbouwing in het naast haar gelegen pand. Ze is er niet op tegen dat er verbouwd wordt, maar vindt dat omwonenden hier niet de dupe van mogen worden. Dat is echter wel het geval. De geluidsoverlast begint

al erg vroeg. Ook in het weekend. Zij heeft de bouwvakkers al aangesproken maar dat helpt niet veel. Daarom vraagt zij zich af wat de regels zijn over werktijden en geluidsnormen. En hoe de gemeente dit handhaaft. De gemeente geeft in haar reactie aan de ombudsman aan dat voor deze bouwwerkzaamheden een vergunning is

verleend. Verder legt de gemeente uit de regels van het Bouwbesluit bepalen dat bouwwerkzaamheden mogen worden uitgevoerd van maandag tot en met zaterdag vanaf 07.00 uur tot 19.00 uur. Voor werkzaamheden buiten deze uren moet de aannemer een ontheffing aanvragen bij de gemeente. Bij meldingen van geluidsoverlast inspecteert de gemeente hierop. Overlastmeldingen buiten kantoortijden worden door de politie opgepakt. Als de bouwer de omgeving niet op de hoogte heeft gesteld dat er een ontheffing is dan mag de omgeving er in principe van uitgaan dat er geen sprake is van een ontheffing.

Op een zondag vinden er bouwwerkzaamheden plaats in het pand naast de vrouw. Er was geen ontheffing en omdat de bouwvakkers op haar verzoek niet wilden stoppen met de werkzaamheden heeft ze, zoals de gemeente heeft aangegeven, contact gezocht met de politie.

De politie komt en maant de bouwvakkers om de muziek zachter te zetten. De bouwwerkzaamheden worden echter niet stilgelegd. De politie geeft aan dat zij dit niet kan doen. Ze kunnen alleen een rapport van de situatie opmaken.

De ombudsman vindt het zorgelijk dat de gemeente 1,5 week later de melding van de politie nog niet heeft gekregen terwijl dat volgens haar eigen woorden wel gebruikelijk is. Zij doet de gemeente de aanbeveling om uit te zoeken hoe het kan dat zij deze melding nog niet heeft. Verder is de ombudsman verbaasd dat de vrouw van de politie te horen heeft gekregen dat zij niets kan doen behalve een rapport opmaken. In eerdere informatie van de gemeente wordt namelijk de verwachting gewekt dat de politie

actie kan ondernemen als er in strijd met de regels wordt gehandeld. De ombudsman stelt vast dat de gemeente verwachtingen heeft gewekt die zij niet is nagekomen. Dat was in elk geval niet correct.

Uit de latere reactie van de gemeente op de aanbeveling blijkt dat de vastgelegde afspraken met de politie in dit geval niet zijn nagekomen. Om dat in de toekomst te voorkomen, zegt de gemeente toe om de werkafspraken opnieuw bij de politie onder de aandacht te brengen. Als het onverhoopt toch gebeurt dat er buiten toegestane uren wordt gewerkt, is het van belang dat de gemeente en namens haar de politie hun handhavende rol hierin nemen. De klacht van de vrouw heeft er in elk geval voor gezorgd dat beide instanties zich hier (weer) van bewust zijn. Ook klaagt de vrouw erover dat ze geen informatie krijgt over haar vraag hoeveel studentenhuisen er nog bij mogen komen, nu de huizen om haar heen worden opgekocht om er uiteindelijk studenten in te huisvesten. De gemeente laat hierover aan de ombudsman weten dat kamerverhuur aan 3 of meer studenten vergunningplichtig is. Sinds 2017 worden er in principe geen vergunningen meer verleend voor het omzetten van gezinswoningen naar kamerverhuur. Op deze manier zorgt de gemeente ervoor dat er geen nieuwe kamerverhuur meer bijkomt. Daarnaast is het sinds 2016 mogelijk om kamers om te zetten naar studio's (zelfstandige wooneenheden). Met deze uitleg herstelt de gemeente het uitblijven van informatie. Als de vrouw illegale kamerverhuur vermoedt, kan zij dit altijd melden.

## **Overlast houdt aan 21.1.051**

*Trefwoorden: geluidsnorm, overlast, handhaving*

Een man beklaagt zich over het uitblijven van adequate acties van de gemeente bij de overlast die hij ervaart door gebruik van de voetbalkooi

achter zijn huis. In tegenstelling tot wat er in de gemeentelijke reactie staat is er volgens de man wel degelijk sprake van normoverschrijdende

overlast waarop door de gemeente gehandhaafd kan worden. Los daarvan vindt de overlast ook in de late avond en 's nachts plaats. Volgens de spelregels van de voetbalkooi mag die tussen 22.00 en 08.00 uur niet worden gebruikt. De man geeft 18 data van zomeravonden door waarop de bewuste kooi ook na 22.00 uur is gebruikt. Deze incidenten zijn gemeld bij de politie. Later doet de man melding aan de ombudsman van nieuwe overlastdata. Hij merkt op dat de politie al meerdere keren heeft aangegeven dat zij geen personeel heeft voor dit soort zaken en de man terugverwijst naar de gemeente. De gemeente komt echter niet.

-geen wettelijk kader om te toetsen

Als de ombudsman de kwestie voorlegt aan de gemeente laat die in haar reactie weten dat er geen aanleiding is om geluidsmetingen te doen. De reden is dat er geen wettelijk kader is om de uitkomsten van dergelijke metingen aan te kunnen toetsen. Er gelden geen geluidsnormen voor voetbalkooien. Bij haar reactie heeft de gemeente een meldschema gevoegd waarin wordt aangegeven dat de man zich bij ernstige normoverschrijdende overlast kan wenden tot de politie of het Meldpunt Overlast. Dat roept bij de ombudsman de vraag op wat de gemeente bedoelt met 'ernstig normoverschrijdende overlast' als de gemeente aangeeft dat een wettelijk kader ontbreekt. Welke norm moet er worden overschreden?

De gemeente laat weten dat het moet gaan om geluid dat niet past bij een "normaal" gebruik van een dergelijke voorziening. De term "normoverschrijdend" in het meldschema heeft geen betrekking op wettelijke normen als aantal decibels of precieze tijdstippen, maar op gedrag van gebruikers van de voorziening. Duidelijke wettelijke grenzen ontbreken.

Het thans aanwezige bord met "huisregels" kan zorgen voor meer duidelijkheid daarover. Waarbij de gemeente de kanttekening plaatst dat deze huisregels geen keiharde norm vormen. Een handhaver (Stadstoezicht of politie) zal

ter plaatse een inschatting kunnen maken of er sprake is van normoverschrijdend en hindergevend gedrag, op basis van beroepsmatige deskundigheid.

-wat dan wel?

De Nationale ombudsman heeft al eens geoordeeld dat ook daar waar een gemeente geen wettelijke handhavingsbevoegdheid heeft zij wel een verantwoordelijkheid heeft om zich in te spannen voor het leefbaar maken en houden van een woonomgeving.

Mede tegen die achtergrond stelt de ombudsman vast dat de voetbalkooi door de gemeente in de openbare ruimte nabij de woning van de man is geplaatst. Het is een voorziening van de gemeente en ook in beheer van de gemeente. De gemeente is verantwoordelijk voor de voetbalkooi, ook voor de zorg dat het gebruik van haar voorziening geen overlast geeft voor de omgeving. Bij klachten zou de gemeente dan ook moeten onderzoeken of de overlast niet dusdanig is dat maatregelen getroffen moeten worden. Hoewel de gemeente aangeeft dat de geluidsnormen niet van toepassing zijn op deze voetbalkooi, erkent de gemeente dat omwonenden van de voetbalkooi niet alle geluid hoeven te accepteren. Geluid dat niet past bij een 'normaal' gebruik van een voetbalkooi ziet de gemeente als normoverschrijdend. De vraag is echter wat normaal gebruik is. In dat geval kunnen de geluidsnormen in het Activiteitenbesluit (of er nu wel of niet sprake is van een inrichting) een handvat zijn. En overschrijding van deze normen zou dan kunnen duiden op 'niet normaal' gebruik. En omdat de gemeente er niet alleen is voor de gebruikers van voorzieningen zoals een voetbalkooi, maar ook voor de omwonenden, doet de ombudsman de aanbeveling aan de gemeente om bij gebruik van de voetbalkooi een aantal keren te gaan meten.

-nachtelijk gebruik van de voetbalkooi

De man heeft het gebruik van de voetbalkooi ná 22.00 uur meermaals gemeld bij de politie. Die

wijst echter naar de gemeente voor een oplossing. De gemeente verwijst tijdens het onderzoek van de ombudsman naar het meldschema, dat wil zeggen: weer terug naar de politie. Dat vindt de ombudsman niet behoorlijk. Bovendien gaat de gemeente naar het oordeel van de ombudsman ten onrechte voorbij aan de lijst met data waarvan de man aangaf dat de voetbalkooi in juni en juli zeer geregeld ná 22.00 uur werd gebruikt. De gemeente had direct bij aanvang

van het klachtonderzoek in de zomerperiode kunnen besluiten om na 22.00 uur te controleren op het gebruik in de late avond en nacht. De ombudsman doet daarom de aanbeveling aan de gemeente om onderzoek te doen als de man weer overtredingen meldt en bij vaststelling daarvan maatregelen te treffen dat die niet meer plaatsvinden.

### **Stilte door drukte 21.1.056**

*Trefwoorden: parkeren, reactietermijn, informatieverstrekking*

Een bestuurslid van een Vereniging van Eigenaren (VvE) klaagt zich er over dat hij al 4 maanden geen reactie van de gemeente krijgt op zijn contactverzoeken. Hij heeft 4 maanden eerder een terugbelverzoek ingesproken op de voicemail van een medewerker van de gemeente en toen hij daar geen reactie op kreeg, heeft hij deze medewerker met tussenpozen 3x een herinneringsmail gestuurd. Inhoudelijk betreft het contact de wens om bij het woongebouw 3 (algemene) gehandicaptenparkeerplaatsen te maken (1 bij elk portiek). Om daarmee de mindervalide bewoners met een parkeeronthefving zo dicht mogelijk bij de voordeur te kunnen laten parkeren. Omdat het bestuurslid niets hoort, benadert hij de ombudsman.

Als de ombudsman de kwestie voorlegt aan de gemeente, erkent die dat er niet is gereageerd op het terugbelverzoek en de e-mails. De gemeente geeft als reden dat dit komt door de

hoeveelheid werk. De ombudsman constateert dat de gemeente niet snel en slagvaardig heeft gehandeld. Dat kan gebeuren, maar dan is het netjes als de gemeente de betreffende inwoner daarover actief informeert. Bijvoorbeeld door aan te geven dat een reactie (bijvoorbeeld door drukte) langer gaat duren. Dat is in dit geval niet gebeurd, waardoor de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld. Gelukkig is de klacht wel zinvol geweest, want kort nadat de ombudsman de klacht voorlegt aan de gemeente neemt de medewerker alsnog telefonisch contact op met het bestuurslid. Volgens de reactie van de gemeente is dat een goed gesprek geweest. Inhoudelijk krijgt het bestuur het advies om de betreffende mindervalide bewoners een eigen parkeerplek op kenteken te laten aanvragen. Daarmee heeft het bestuur de gevraagde duidelijkheid.

### **Rechtszaak reden voor onbevoegdheid ombudsman 21.1.065**

*Trefwoorden: informatieverstrekking, bevoegdheid*

Een woongroep klaagt zich over de ontruiming van het ene terrein en de gedwongen verplaatsing naar een ander, onveilig terrein. Daarvan heeft de woongroep in een veel eerder

stadium al uitdrukkelijk aan de gemeente gemeld er niet heen te willen.

De ombudsman legt de klacht met een aantal vragen voor een (wederhoor)reactie voor aan de

gemeente. Korte tijd later leest de ombudsman in de krant dat er een rechtszaak loopt tegen de groep over dezelfde gebeurtenis. Dat heeft de groep niet gemeld bij indiening van haar klacht. Vanwege de rechtszaak vraagt de gemeente aan de ombudsman om opschorting van haar reactie op de klacht.

De ombudsman komt tot de conclusie dat zij niet bevoegd is de klacht te onderzoeken omdat een procedure bij een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter aanhangig is. Zij moet het klachtonderzoek om die reden beëindigen en informeert de woongroep en de gemeente hierover.

### **Voorkombare ergernissen 21.1.067**

*Trefwoorden: overlast, toezegging, informatieverstrekking, voortvarendheid*

Een man beklagt zich erover dat de gemeente opnieuw haar toezeggingen niet nakomt. Het gaat om de toezeggingen die de gemeente in een bewonersbrief in de zomer heeft gedaan. Deze gaan over de voltooiing van een kruising in de wijk, het herstel van de voorlopig gelegde bestrating en de inrichting van versmalde kruisingen. Door werkzaamheden voor de aanleg van een speelplaats is er modder op de weg gekomen die na melding van omwonenden is weggehaald, behalve voor het huis van de man. De ombudsman legt deze nieuwe klachten voor aan de gemeente.

#### **-kruising en bestrating**

In de zomerbrief schrijft de gemeente dat de definitieve bestrating gelijktijdig met de asfalterwerkzaamheden voor de voltooiing van de kruising zal worden uitgevoerd. Daarbij geeft zij aan dat dit niet eerder zal lukken dan in de periode van de herfstvakantie. De man merkt op dat de herfstvakantie voorbij is en er nog niets is gebeurd. De gemeente erkent dit en geeft als reden vertraagde leveringen en een overspannen markt. Daar komt bij dat er een wegafsluiting zal moeten plaatsvinden en dat dit in overleg moet met Groningen Bereikbaar om Groningen bereikbaar te houden. Ook kan asfalt alleen bij droog weer met voldoende hoge temperatuur aangebracht worden. De gemeente geeft aan dat de werkzaamheden in ieder geval niet eerder dan over 5 maanden uitgevoerd zullen worden.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente haar toezeggingen met betrekking tot de voltooiing van de kruising niet is nagekomen. De gemeente legt wel inzichtelijk uit waarom zij deze toezegging nog niet heeft kunnen uitvoeren. De verklaring zoals vertraagde leveringen rechtvaardigt naar het oordeel van de ombudsman de vertraging in de uitvoering. Het rechtvaardigt echter niet dat de bewoners hierover niet tijdig zijn geïnformeerd. Met het toesturen van een bewonersbrief met nadere informatie in december corrigeert de gemeente weliswaar de gebrekkige informatieverstrekking maar daarmee blijft het wel te laat.

#### **-wegversmallingen**

Op de plaatsen waar de kruisingen zijn versmald om hardrijders af te remmen worden volgens de zomerbrief aan het einde van de zomer, dus eind september struiken geplant. Eind oktober staan die er nog niet en daarover legt de gemeente uit dat per vergissing een verkeerde periode is genoemd. Dat moet zijn 'in het najaar'. Omdat de ombudsman op 9 december constateert dat de struiken nog niet zijn geplant, doet zij de aanbeveling om de bewoners op korte termijn te informeren wanneer dit wel gaat gebeuren. Deze informatie mist namelijk ook in de winterbrief.

#### **-modder**

Over de modder laat de gemeente weten het vervelend te vinden dat het stukje voor het huis



van de man niet is geveegd en dat dit zeker niet met opzet is gebeurd. De ombudsman kan zich voorstellen dat dit wel vervelend is geweest voor de man omdat het komt bij de vele ergernissen over de afgelopen jaren.

De gemeente heeft eerder aangegeven dit project te gaan evalueren. Bewoners tijdig

informerend als er zaken ondanks toezeggingen niet door kunnen gaan, kan ergernissen voorkomen. De ombudsman doet de aanbeveling aan de gemeente om de communicatie met omwonenden in de evaluatie mee te nemen en haar op de hoogte te stellen van de uitkomsten daarvan.

### **Parkeerkelder moeilijk te bereiken met kindwagen 21.1.068**

*Trefwoorden: beleid, voortvarendheid, informatieverstrekking*

Een jonge, alleenstaande moeder krijgt geen parkeervergunning omdat ze volgens de gemeente gebruik kan maken van een parkeerplaats onder haar wooncomplex. De vrouw is echter van mening dat de parkeergarage onder het complex voor haar geen goed alternatief is. De parkeergarage is namelijk lastig te bereiken met een kind in de kindwagen. Vanwege de komst van haar zoon heeft de vrouw in 2021 een auto aangeschaft. Toen ze 4 jaar geleden in het complex kwam wonen was een parkeervergunning nog wel mogelijk. Ook hebben bewoners die er na haar zijn komen wonen een parkeervergunning gekregen. Ze vindt dat de gemeente onvoldoende rekening houdt met haar individuele situatie. Ook vindt ze dat de gemeente haar niet (tijdig) heeft geïnformeerd dat het parkeerbeleid ten aanzien van haar adres ging wijzigen. Daarom gaat ze naar de ombudsman.

De ombudsman stelt vragen aan de gemeente en gaat ook ter plaatse kijken. Uit de reactie van de gemeente blijkt dat in het parkeerbeleid is bepaald dat vanaf oktober 2020 bewoners van het betreffende wooncomplex geen parkeervergunning (meer) kunnen krijgen. Een ombudsman is niet bevoegd om te beoordelen of beleid juist is of niet. De ombudsman kan wel een oordeel geven of de gemeente haar beleid duidelijk uitlegt aan de burger. In dit geval legt de gemeente tijdens

het klachtonderzoek uit dat zij op deze wijze wil voorkomen dat parkeergelegenheden onder of rond nieuwbouwcomplexen leeg blijven staan terwijl de parkeerdruk in de openbare ruimte toeneemt. Deze uitleg kan de ombudsman volgen.

Op de vraag van de ombudsman hoe de vrouw had kunnen weten dat de gemeente het parkeerbeleid van haar adres zou wijzigen, stelt de gemeente dat sprake is geweest van een fout. En dat de fout pas een aantal jaren na oplevering van het wooncomplex is hersteld. Daardoor hebben eerdere aanvragers van een parkeervergunning die nog wel gekregen, wat eigenlijk niet had moeten. Bij herstel van de fout zijn de bewoners zoals de vrouw daarom niet op de hoogte gesteld. De gemeente zegt toe om in toekomstige gevallen bewoners op de hoogte te stellen als hun woning na oplevering wordt uitgesloten van straatparkeren.

Tijdens het klachtonderzoek erkent de gemeente, mede aan de hand van foto's van de ombudsman dat de parkeerkelder voor de vrouw niet ideaal is. Daarom biedt ze haar een andere plek op maaiveldniveau aan. Deze plek is met een kindwagen goed bereikbaar. De vrouw gaat echter niet in op het aanbod omdat ze de plek ver weg vindt. De ombudsman stelt vast dat het probleem met de steile hellingbaan bij de aangeboden parkeerplek niet meer speelt. Het gaat de vrouw nu met name om de afstand.



In dat kader merkt de ombudsman op dat ook met een parkeervergunning een plek vlakbij niet gegarandeerd is. Hoewel de gemeente met de vertraagde beleidswijziging niet voortvarend heeft gehandeld, blijkt uit het aanbod van de

parkeerplek dat de gemeente heeft meegedacht met een oplossing voor het probleem van de vrouw en dat is te waarderen.

### **Dreigende sloop 211.072**

*Trefwoorden: informatieverstrekking, huisvesting*

Een man huurt al 40 jaar het woongedeelte van een boerderij in een gebied dat uiteindelijk nodig zal zijn voor planontwikkeling van de gemeente. Hij huurde eerst van Bureau Beheer Landbouwgronden maar tegenwoordig van de gemeente. Er is in die 40 jaar niets aan onderhoud gedaan, dat deed hij zelf. Onlangs zijn er een paar inspecteurs bij hem geweest en die vinden dat de hele boerderij gesloopt moet worden. Dat wil de man niet, zo lang als het niet nodig is voor de planontwikkeling.

De schuur mag best weg, maar hij wil het voorhuis behouden. Dat kan volgens de inspecteurs echter niet. De man wacht op een schriftelijk besluit, want hij wil dat aanvechten of in ieder geval kijken of hij dat kan aanvechten. Hij weet echter niet van wie hij dat besluit zou moeten krijgen. Hij heeft al diverse instanties aangeschreven, waaronder een wethouder maar heeft nog geen uitsluitsel gekregen. De

onzekerheid 'vreet' aan de man.

De ombudsman legt de kwestie voor aan de gemeente. Die laat weten dat er zorgen zijn over de veiligheid van het pand. De gemeente moet er als verhuurder immers voor zorgen dat het wonen daar voldoende veilig is. De gemeente laat verder weten met de man in gesprek te gaan en dat terug te koppelen aan de ombudsman. Als het gesprek heeft plaatsgevonden heeft de ombudsman contact met zowel de man als met de gemeente. Beide partijen geven aan dat de acute dreiging van sloop eerst van de baan is. Ook zijn er vervolgafspraken gemaakt.

De ombudsman stelt vast dat verdere acties van haar kant eerst niet nodig zijn, omdat de man in contact is met de gemeente. Mochten de contacten in de toekomst vastlopen of niet naar tevredenheid gaan, dan kan de man de ombudsman weer benaderen.

## 9. Inkomen

### Niet mee eens, maar wel uitgelegd 21.1.010

*Trefwoorden: informatieverstrekking, motivering*

Een man beklagt zich erover dat de GKB zijn lening heeft afgewezen. Of de man wel of geen recht heeft op een lening mag de ombudsman niet beoordelen. Dat mag alleen de GKB. De ombudsman kan wel onderzoeken of de GKB voldoende duidelijk uitlegt waarom de aanvraag is afgewezen en of deze informatie ook klopt. De ombudsman leest in de brief van 21 januari dat de GKB de aanvraag van de man afwijst omdat hij niet alle gegevens heeft ingeleverd waar de GKB om heeft gevraagd. Daarbij vermeldt de GKB de wettelijke bepaling waarin dit is geregeld. Dat vindt de ombudsman netjes. Wel ontbreekt in de brief de vermelding welke gegevens de man niet zou hebben verstrekt. Dat is wel nodig, omdat de GKB in de brief aangeeft dat de man altijd een nieuwe aanvraag kan indienen als hij 'wel alle gegevens heeft' voor het beoordelen van een aanvraag voor een lening. In de brief van 8 februari herstelt de GKB dit

gebrek aan informatie. In deze brief meldt de gemeente namelijk dat de man geen informatie heeft verstrekt over zijn doorlopende kredieten. En daarbij legt de GKB uit waarom zij deze informatie nodig heeft. De GKB moet namelijk voorkomen dat er sprake is van overkreditering en verwijst daarbij naar de regeling waarin dit is bepaald. Er is sprake van overkreditering als iemand een lening krijgt die niet door zijn/haar financiële situatie kan worden gedragen. Met andere woorden als de man meer zou lenen dan hij kan aflossen. De financiële situatie bepaalt dus of een lening verantwoord is. En om daar inzicht in te krijgen, heeft de GKB informatie over zijn inkomsten en schulden nodig. Dat de GKB heeft gevraagd om informatie over zijn doorlopende kredieten is dus behoorlijk. Nu de man die informatie niet heeft verstrekt, kon de GKB zijn aanvraag voor een lening niet beoordelen.

### Vragen verkeerd begrepen 21.1.014

*Trefwoorden: informatieverstrekking*

Een man beklagt zich erover dat hij ondanks herhaaldelijke verzoeken maar geen duidelijk antwoord krijgt op zijn (algemene) vragen. Uiteindelijk krijgt hij van de gemeente wel 'vrijblijvende' informatie, maar het is de man niet duidelijk hoe hij deze 'vrijblijvende' informatie moet opvatten. Hij wil daarom alsnog antwoord op zijn algemene vragen. Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat de twee vragen van de man gaan over het onderwerp 'schenken op papier' in relatie tot een bijstandsuitkering. De gemeente reageert dezelfde dag met de mededeling dat zij eerst meer informatie nodig heeft. Op de vraag van de man welke informatie zij dan nog nodig heeft, laat de gemeente weten dat

de vraag niet concreet genoeg is. Als de man vervolgens aangeeft dat de twee vragen volgens hem duidelijk genoeg zijn, meldt de gemeente dat zij geen bindend advies kan geven maar wel 'vrijblijvend' informatie. Zij informeert de man vervolgens over 'schenken op papier' en 'bestedingsbeperking'. Tijdens het klachtonderzoek erkent de gemeente dat zij de vragen verkeerd heeft opgepakt. Zij had de man direct de algemene informatie kunnen mailen. De ombudsman kan zich vinden in deze conclusie. Voor de onduidelijkheid die hiermee is gecreëerd biedt de gemeente haar excuses aan en dat is naar het oordeel van de ombudsman netjes. De ombudsman concludeert verder dat uit de informatie die de gemeente aan de man

heeft gegeven, de antwoorden op zijn vragen kunnen worden afgeleid. Maar om er geen misverstanden over te laten bestaan vraagt de ombudsman alsnog specifiek antwoord op de twee vragen. Die geeft de gemeente en daarmee corrigeert de gemeente haar eerdere gedraging.

Wat de gestelde 'vrijblijvendheid' van de eerder verstrekte informatie betreft laat de gemeente weten dat het om 'algemene informatie' gaat.

### Empathie wordt gemist 21.1.037

*Trefwoorden: Tozo-uitkering, corona, motivering*

Een man beklagt zich over het ontbreken van de menselijke maat bij de afwijzing en terugvoering van zijn uitkering op grond van de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo 1). Er wordt alleen gewezen op de wettelijke regels en niet gekeken of vanwege specifieke individuele omstandigheden een uitzondering zou moeten worden gemaakt. Omdat zijn familie hem niet kon ondersteunen, heeft de man bij de aanvang van zijn studie een taxibedrijf opgezet om in zijn levensonderhoud te kunnen voorzien. Omwille van zijn studie reed de man voornamelijk 's nachts. Door corona kwam het nachtelijk taxiverkeer echter stil te liggen. Dat was de reden dat hij een Tozo 1-uitkering heeft aangevraagd. De gemeente heeft hem vervolgens een voorschot verstrekt. Acht maanden later krijgt hij bericht van de gemeente dat hij geen recht had op Tozo 1 omdat hij jonger is dan 27 jaar én naast zijn werk als zelfstandige studeert. Hij heeft daarom recht op studiefinanciering en niet op een Tozo-uitkering.

Tegen het besluit maakt de man bezwaar. Tijdens de hoorzitting geeft hij aan dat de menselijke maat ontbreekt en doet hij een voorstel: 'terugbetaling van het Tozo-bedrag minus het vrij te besteden studievoorschot'. De Tozo zou dan het gat tussen de studiefinanciering en het sociaal minimum kunnen overbruggen. In het besluit op bezwaar vindt de man echter niets terug over de

menselijke maat en over zijn voorstel.

De ombudsman heeft niet de bevoegdheid om de juistheid van besluiten te beoordelen. Dat is aan de rechter. Als de man het inhoudelijk oneens is, heeft hij de mogelijkheid (gehad) om beroep in te stellen bij de rechtbank.

Het klachtonderzoek richt zich daarom alleen op de motivering. Met andere woorden, geeft de gemeente voldoende inzicht waarom zij deze besluiten heeft genomen.

In haar reactie geeft de gemeente aan dat er wel is gekeken welke ruimte er binnen wet- en regelgeving is. De wet biedt echter weinig ruimte. In de wet is namelijk uitdrukkelijk bepaald dat iemand geen recht heeft op bijstand als die jonger is dan 27 jaar en aanspraak kan maken op studiefinanciering. Ook al is dat een lening. Ruimte voor het toepassen van de menselijke maat kan alleen gevonden worden als er sprake is van 'zeer dringende redenen die daartoe noodzakelijk' en die zijn er volgens de gemeente niet. Het voorstel voor vergoeding van het verschil tussen Tozo-uitkering en maximale studiefinanciering wordt om dezelfde reden afgewezen als zijn Tozo-aanvraag. Hoewel dit niet het antwoord is waar de man op heeft gehoopt, heeft hij hiermee wel alsnog de gevraagde duidelijkheid gekregen. Daarmee houden de bemoeienissen van de ombudsman in deze kwestie op.

## Klopt de invordering wel? 21.1.053

*Trefwoorden: uitkering, informatieverstrekking*

Een vrouw wil inzicht in haar schulden die zij maandelijks aflost maar krijgt dat niet. Ze heeft meerdere schulden bij de sociale dienst (teveel ontvangen woonkostentoeslag 2018 en een maand teveel ontvangen uitkering in 2019). Als ze na 14 maanden netjes aflossen geen overzicht ontvangt, vraagt zij bij de sociale dienst de stand van zaken op. Dan blijkt het resterende schuldbedrag bijna 200 euro meer te zijn dan zij dacht. Volgens de vrouw heeft de sociale dienst er geen rekening mee gehouden dat ze een deel van de woonkostentoeslag 2018 niet meer hoefde terug te betalen. Als ze de sociale dienst hierop wijst, krijgt ze een verwarrende e-mail. Zo bestaat het openstaande schuldbedrag nu ook uit de woonkostentoeslag 2019 die ze moet terugbetalen. Dat kan volgens de vrouw echter niet. Zij heeft namelijk nog steeds geen definitieve belastingaanslag 2019 op basis waarvan kan worden bepaald welk bedrag aan woonkostentoeslag zij moet terugbetalen. En dan komt oud zeer naar boven. Ze had met betrekking tot de woonkostentoeslag helemaal geen schuld hoeven hebben. Dit komt volgens de vrouw doordat een medewerkster van de sociale dienst haar bij haar uitkeringsaanvraag begin 2018 heeft verplicht om haar maandelijkse voorlopige teruggave van de Belastingdienst stop te zetten. Achteraf bleek dat niet nodig. Met deze voorlopige teruggave was de woonkostentoeslag niet nodig geweest en zat ze nu niet met een schuld. Als de gemeente reageert op haar klacht leest de vrouw dat de medewerkster blijft ontkennen dat zij heeft aangegeven dat de vrouw de voorlopige teruggave moest stopzetten. De vrouw voelt zich hierdoor als leugenaar weggezet en stapt naar de ombudsman.

### -stopzetten voorlopige teruggave

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat de medewerkster in de bewuste reactie aangeeft dat zij zich niet meer kan herinneren wat zij 3

jaar geleden precies heeft gezegd. Om die reden verwijst zij naar het verslag dat zij destijds van het gesprek heeft opgesteld en daarin staat dat de voorlopige teruggave al was stopgezet. Op basis daarvan gaat zij ervan uit dat dit al vóór het gesprek is gebeurd en niet naar aanleiding van het gesprek. Dat de medewerkster zich het gesprek niet meer precies herinnert en terugrijpt naar het gespreksverslag is naar oordeel van de ombudsman niet onbehoorlijk.

De vrouw overlegt echter stukken waaruit blijkt dat zij pas ná het gesprek contact met de Belastingdienst heeft opgenomen om de voorlopige teruggave stop te zetten. In reactie hierop stelt de medewerkster dat het niet onwaarschijnlijk is dat zij de vrouw heeft geadviseerd de voorlopige teruggave stop te zetten omdat die relatief hoog was bij de te betalen hypotheekrente. Zij kan om die reden dan ook niet uitsluiten dat zij dit in het verslag niet correct heeft verwoord. Gelet op de bewijsstukken en de erkenning van de medewerkster dat er een fout gemaakt kan zijn, constateert de ombudsman dat de verslaglegging op dit punt niet correct was.

De gemeente stelt dat het stopzetten van de voorlopige teruggave de vrouw niet financieel heeft benadeeld. Of dat zo is, is niet ter beoordeling van de ombudsman maar van de burgerlijke rechter.

### -overzicht vorderingen, aflossingen en nog openstaande schuld

Tijdens het onderzoek van de ombudsman geeft de sociale dienst een overzicht van de schulden van de vrouw (inmiddels ook een 3e vordering vanwege teveel ontvangen TOZO-2), wat er is afgelost, op welke vordering dit is afgeboekt en wat er nog openstaat. Bij narekening constateert de ombudsman een fout in de berekening van de vordering woonkostentoeslag 2018. Deze fout corrigeert de sociale dienst direct. Met de overzichten heeft de vrouw alsnog het gevraagde

inzicht gekregen.

Naar aanleiding van haar onderzoek constateert de ombudsman dat het voor cliënten fijn zou zijn als ze jaarlijks een update krijgen hoe hoog de schuld nog is als er sprake is van meerdere schulden waarvoor wordt afbetaald. Zeker als de sociale dienst de aflossingen op verschillende vorderingen afboekt. Op dit punt doet de ombudsman dan ook een aanbeveling.

-terugvordering woonkostentoeslag 2019

Uit het overzicht blijkt dat de vrouw de vordering woonkostentoeslag 2018 helemaal heeft afgelost

en de sociale dienst nu afboekt op de vordering woonkostentoeslag 2019. Omdat de vrouw nog geen definitieve belastingaanslag 2019 heeft, kan de sociale dienst de hoogte van de vordering nog niet bepalen. De terugvordering lijkt dan ook voorbarig. Van belang is dat de vrouw zo snel mogelijk de definitieve aanslag krijgt en overlegt. Tot die tijd doet de ombudsman de gemeente de aanbeveling om de maandelijkse aflossing op een van de andere vorderingen af te boeken.

## Verkeerd verzonden 211.054

*Trefwoorden: reactietermijn, fout*

Een man vraagt via [szw\[at\]groningen.nl](mailto:szw[at]groningen.nl) om een lening van ca. 5.000 euro bij de sociale dienst. Hij noemt dat een 'verzoek tot ondersteuning in het kader van corona'. De man krijgt een ontvangstbevestiging waarin staat dat er binnen 6 weken gereageerd zal worden. Dat gebeurt echter niet, waarop de man nogmaals zijn verzoek doet. Twee weken later heeft hij nog niets gehoord en dat is de reden dat hij naar de ombudsman gaat. Na de reactie van de gemeente op deze klacht stelt de ombudsman vast dat de eerste e-mail wel snel is doorgestuurd, maar niet naar de juiste afdeling. Daarnaast is het mailadres waar deze e-mail naar is doorgestuurd, niet meer in gebruik. Dat is de reden dat een antwoord uitbleef. Naast het aanbieden van excuses, heeft de gemeente op 2 punten actie ondernomen. In de eerste plaats is er bij het Klant Contact Centrum en het frontoffice van de sociale dienst aandacht gevraagd voor het correct doorsturen van e-mails, dat wil zeggen naar de juiste afdeling. Ook wordt er gekeken welke e-mailadressen niet (meer) worden gebruikt zodat daar niet per

ongeluk berichten terechtkomen die vervolgens niet worden gezien.

De gemeente laat hiermee zien van deze klacht te willen leren. Met de beide acties wordt de kans op herhaling verkleind.

De tweede e-mail van de man is de dag na binnenkomst wel naar de juiste afdeling (Zelfstandigen) gestuurd. Door grote drukte duurt het nog 9 dagen voordat de man wordt gebeld over zijn verzoek. De medewerkster van de gemeente legt de man telefonisch uit dat hij vanwege zijn leeftijd (gepensioneerd) niet tot de personenkring behoort van het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (BBZ). De man laat de ombudsman weten het niet eens te zijn met dit standpunt van de gemeente. De ombudsman merkt op dat de man bezwaar kan maken als hij eerst een officiële aanvraag doet. Hij behoort dan op zijn aanvraag een besluit te ontvangen waar hij zo nodig bezwaar tegen kan maken en beroep tegen kan instellen bij de rechter. Voor de ombudsman is hier geen rol weggelegd.

## Bijna in de knel 21.1.055

*Trefwoorden: bijzondere bijstand, behandeltermijn, corona*

Een man met een eigen onderneming wacht al ruim 3 maanden op een beslissing op zijn aanvraag voor Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten (TONK)<sup>1</sup>. Hij dreigt in de knel te komen met het betalen van een aantal rekeningen.

Hij neemt contact op met de ombudsman. Die informeert vanwege het spoedeisende karakter van de zaak gelijk bij de gemeente naar de aanvraag. Daardoor komt de zaak weer onder de aandacht bij de betreffende medewerker. Na het aanleveren van een aantal nog ontbrekende documenten, ontvangt de man kort daarna de beslissing op zijn aanvraag. De TONK is toegekend, dat geeft de man in elk geval weer wat financiële ruimte.

Wat overblijft is de vraag waarom de man zo lang moest wachten op deze beslissing. Hierop

reageert de gemeente met de uitleg dat de betreffende medewerker pas kort werkzaam was en zich nog in de regeling moest verdiepen. In combinatie met drukte is de aanvraag hierdoor te lang blijven liggen. Er worden persoonlijk excuses aangeboden aan de man. En nog belangrijker, medewerkers zijn erop aangesproken dat zij eerder aan de bel moeten trekken als zij vast komen te zitten met een aanvraag. Hiermee wordt de kans op herhaling kleiner, en dat is mooi.

<sup>1</sup> Deze (inmiddels gesloten) vorm van bijzondere bijstand was voor huishoudens en ondernemers die weinig inkomen hadden als gevolg van de coronamaatregelen. En daardoor problemen hadden met het betalen van bepaalde bijzonder noodzakelijke kosten zoals woonkosten.

## Uitkering stopgezet, wat nu? 21.1.057

*Trefwoorden: informatieverstrekking, bezwaar*

Een man meldt zich bij de ombudsman omdat hij in financiële problemen komt. Hij krijgt al een aantal weken geen (dak-en thuislozen) uitkering meer. De reden die de gemeente geeft, is dat hij bij zijn vriendin zou verblijven. Maar dat klopt niet. De man slaapt naar eigen zeggen op wisselende adressen bij 4 vrienden. Hij heeft echter geen brief van de gemeente ontvangen, waarin staat dat de uitkering wordt beëindigd. Hij kan dan ook geen bezwaar maken. Hij heeft daarover gebeld met de gemeente en een terugbelverzoek achtergelaten. Maar er wordt niet teruggebeld. De ombudsman gaat erachteraan en vraagt het besluit op bij de sociale dienst. Ze krijgt te horen dat de sociale dienst enkele weken eerder een besluit heeft genomen waarin de uitkering van de man is ingetrokken. De hulpverlening heeft het besluit persoonlijk aan de man gegeven. Dat heeft de man niet gemeld aan de ombudsman.

Uit de correspondentie tussen de sociale dienst en de man blijkt verder dat hij het besluit ook echt heeft ontvangen, want de man heeft aangegeven dat de informatie niet klopt. De ombudsman stelt daarom vast dat de man het besluit heeft ontvangen en dat hij bezwaar kan maken als hij het er niet mee eens is. Hoe hij dat moet doen, kan de man lezen in het besluit en op de gemeentelijke website (zie <https://gemeente.groningen.nl/bezwaar-maken>). Daaruit blijkt dat bezwaar maken niet per e-mail kan. De man zal dat met een brief of een webformulier moeten doen. Vanwege de mogelijkheid van bezwaar is de ombudsman niet bevoegd de inhoud van het besluit te beoordelen. Met het toesturen van een kopie van het besluit naar de man houden de bemoeienissen van de ombudsman in deze kwestie dan ook op.

## Niet gehoord 21.1.059

*Trefwoorden: klachtbehandeling*

Een man beklagt zich erover dat hij door de gemeente niet is gehoord over zijn klacht. Volgens de gemeente zou de man hebben afgezien van het horen en dat bestrijdt hij. Het enkele gegeven dat de man in zijn e-mails schrijft dat hij graag een schriftelijke reactie wil op zijn klacht, wil volgens de man niet zeggen dat hij niet wil worden gehoord. De ombudsman bekijkt de stukken en ziet dat de gemeente over de klacht heeft gezegd dat die niet over een gedraging van de gemeente gaat. Dat is de reden dat de gemeente zichzelf niet bevoegd acht om

de klacht in behandeling te nemen. Daarom heeft zij de man niet gehoord. Naar het oordeel van de ombudsman is dat niet onbehoorlijk. Overigens kan de ombudsman zich voorstellen dat de plaatsing van de zin dat hij graag een schriftelijke reactie wenst op zijn klacht, direct onder het kopje 'Horen over uw klacht', de indruk kan wekken dat de man niet gehoord wil worden. In dit geval is dat echter niet van belang omdat de gemeente niet bevoegd was de klacht te behandelen.

## Onduidelijkheid over reden afwijzing 21.1.063

*Trefwoorden: bijzondere bijstand, verwachting*

Een vrouw klaagt bij de ombudsman over de gang van zaken rondom haar aanvraag voor bijzondere bijstand voor tandheelkundige hulp. Haar aanvraag was in 2019 (ook in bezwaar) afgewezen. Wanneer zij begin 2021 een klacht indient bij de gemeente over iets anders, komt het gesprek ook op deze afwijzing. Een medewerker adviseert om nogmaals een aanvraag te doen omdat er wel maatwerk mogelijk is. Als ze dat doet, ontvangt de vrouw tot haar verbazing toch weer een afwijzing. Dan stapt ze naar de ombudsman, er is haar van het maatwerk niets gebleken. Bovendien snapt ze niet waarom de medewerker adviseert om nogmaals een aanvraag in te dienen als die toch weer wordt afgewezen. Zonder dit advies was ze er geen tweede keer aan begonnen.

### -toezegging

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt niet dat de medewerker de vrouw heeft geadviseerd om nogmaals een aanvraag te doen. Bij de aanvraag was een adviesrapport van WIJ gevoegd waarin staat dat de vrouw de kosten niet zelf kan

betalen. Volgens de medewerker volgt de sociale dienst dergelijke adviezen in beginsel op. Daarom heeft hij wel toegezegd om na te gaan hoe de communicatie tussen de sociale dienst en WIJ destijds verlopen is.

Vervolgens heeft de medewerker hiernaar onderzoek gedaan. Daaruit blijkt dat een advies van WIJ leidend is, tenzij er sprake is van kosten waarvan het beleid zegt dat deze niet vergoed worden. Of wanneer het gaat om kosten waarbij er twijfels zijn over de medische noodzaak. WIJ heeft de vrouw niet van deze uitzonderingen op de hoogte gebracht toen zij om een adviesrapport vroeg. Door gebrek aan kennis bij de WIJ medewerker en te weinig overleg, is er een verkeerd beeld ontstaan bij de vrouw.

### -maatwerk

Wat betreft het maatwerk, stelt de ombudsman vast dat de gemeente bij de tweede aanvraag uitgebreider heeft gemotiveerd waarom de aanvraag is afgewezen. Normaal wordt er voor de gewenste ingreep van de vrouw geen bijstand



verleend. Dat is vastgelegd in het gemeentelijk beleid.

Toch heeft de gemeente de financiële omstandigheden van de vrouw bekeken. Mede op basis van het adviesrapport van WIJ, blijkt de vrouw nog de mogelijkheid te hebben om te kunnen lenen. Dit is voor de vrouw een teleurstellende uitkomst, maar geeft aan dat de gemeente wel specifiek heeft gekeken naar haar individuele omstandigheden (maatwerk).

-vervolg

Het onderzoek van de ombudsman verandert voor de vrouw helaas niets aan haar situatie. De gemeente ziet echter wel verbeterpunten voor haar eigen werkproces en dat is mooi voor de toekomst.

### **Krappe financiële situatie 21.1.070**

*Trefwoorden: uitkering, schulden, beslag*

Een man klaagt zich er bij de ombudsman over dat hij erg weinig uitkering ontvangt. Soms maar 113 of 147 euro per maand. Hij vertelt dat er al vanaf 2010 wordt ingehouden op zijn uitkering vanwege een schuld aan Menzis. Hij begrijpt niet dat hij aan het begin van zijn uitkering al een schuld had bij Menzis. De premie wordt altijd netjes betaald door de sociale dienst. Daarom vraagt hij zich ook af hoe lang hij nog moet afbetalen en of er geen rekening moet worden gehouden met de beslagvrije voet. De man meldt ook dat hij geen vakantiegeld ontvangt.

-uitkering

Uit de reactie die de ombudsman van de gemeente ontvangt, blijkt dat de man vanaf maart 2010 een uitkering heeft van de sociale dienst. Sinds 1 januari 2011 ontvangt hij een uitkering naar de norm voor een alleenstaande die in een inrichting verblijft (TPU-uitkering). Omdat bewoners in een inrichting vanwege dit verblijf geen huur hoeven te betalen, hebben ze recht op een veel lager bedrag aan uitkering. Verder ontvangt hij bijzondere bijstand voor het betalen van zijn ziektekostenpremie.

-schulden

Uit de reactie van de gemeente leidt de ombudsman verder af dat de man al voor aanvang van

zijn uitkering, in 2010 een schuld had bij Menzis. Of dit kwam omdat hij de maandelijkse premie niet had betaald of omdat hij een achterstand had in het betalen van zijn eigen risico, is 11 jaar later niet meer te achterhalen. Feit is dat er vanwege de schuld extra premie moest worden betaald en dat heeft de sociale dienst destijds gedurende ruim een jaar gedaan.

Hoe de huidige schuld van de man bij Menzis is ontstaan, kan de gemeente vanwege privacy-bescherming niet nagaan. De man zal daarvoor zelf navraag moeten doen bij Menzis. Wel meldt de gemeente dat er vanwege 2 schulden beslag is gelegd op de uitkering van de man.

-beslagvrije voet

Over de beslagvrije voet laat de gemeente weten dat er voor mensen met schulden die in een inrichting wonen, een afwijkende beslagvrije voet geldt. Deze mensen kunnen de beslagvrije voet controleren door gebruik te maken van [www.uwbeslagvrijevoet.nl](http://www.uwbeslagvrijevoet.nl)

-vakantiegeld

Uit de stukken en de reactie van de gemeente blijkt tenslotte dat de man in ieder geval de laatste 4 jaar vakantiegeld heeft gekregen. Hoe het komt dat hij dat heeft gemist, wordt niet duidelijk.



In haar reactie laat de gemeente verder weten dat zij heeft geconstateerd dat de man niet bekend is bij de GKB. Mogelijk dat de GKB kan helpen bij zijn krappe financiële situatie. De man kan daarvoor naar het inloopsprekuur aan het

Harm Buitenplein of naar het WIJ-team gaan. Op grond hiervan stelt de ombudsman vast dat de gemeente met de man meedenkt en dat is netjes.

### Maatwerk voor woonkosten 21.1.071

*Trefwoorden: uitkering*

Een man vertelt dat zijn bijstandsuitkering onlangs is ingetrokken. Hij kan een nieuwe uitkering aanvragen, maar waar hij het meest mee zit is dat hij een zogenaamde dak- en thuislozenuitkering kreeg, die lager is dan een normale bijstandsuitkering. Hij zou volgens de sociale dienst namelijk geen woonlasten hebben, maar dat is niet waar. Hij heeft een huurcontract voor een perceel grond waar zijn caravan op staat en betaalt € 300,- huur per maand. De man vertelt dat de sociale dienst dit ook weet. Er is iemand bij hem langs geweest en die heeft het contract gezien en ook vastgesteld dat hij daar woont. Hij begrijpt dan ook niet waarom de sociale dienst stelt dat hij geen woonlasten heeft. Omdat de woonsituatie een rol kan spelen als de man een nieuwe uitkering aanvraagt, blijft de vraag relevant waarom hij geen volledige uitkering

krijgt. De ombudsman doet navraag bij de gemeente.

Enkele weken later blijkt uit de reactie van de gemeente dat de man opnieuw een uitkering heeft aangevraagd. Hierop heeft de gemeente beslist dat hij een volledige uitkering ontvangt. Formeel wordt er geen huur voor woonruimte betaald, maar huur voor een staplek van zijn caravan. Dit staat ook letterlijk in het huurcontract. De gemeente past maatwerk toe. Vanuit die insteek beschouwt de sociale dienst de maandelijks te betalen kosten als woonkosten. Dat is mooi, want daarmee kan de man zijn kosten ook daadwerkelijk betalen. Tegen de intrekking van zijn eerdere uitkering kan de man bezwaar maken. Daarbij heeft de ombudsman geen rol.

### Hoe woorden kunnen worden opgevat 21.1.079

*Trefwoorden: bejegening*

Een man klaagt zich over een medewerkster van de gemeente. Voor zijn gevoel kiest zij partij en zou ze hem min of meer hebben opgelegd om geen contact meer te hebben met een voormalige zorgverlener van de man. Ook gaat de medewerkster volgens de man op de stoel van een medisch specialist zitten door te zeggen dat hij zich prima kan redden. Uit de reactie die de gemeente aan de ombudsman geeft, komt naar voren dat er veel mensen betrokken zijn bij de

man. In overleg met de man heeft de betreffende medewerkster daarom met hem afgesproken om een (fysiek) gesprek te organiseren met alle betrokkenen. Dat is gelukt en het was een goed gesprek. Dat heeft de medewerkster van de man en zijn ondersteuners teruggekregen. Ook zijn er afspraken gemaakt die de medewerkster aan de man heeft bevestigd.

De man neemt 2 maanden later weer contact op met de medewerkster en spreekt zijn gebrek aan

vertrouwen uit in een van de vervolgspraken, namelijk een onafhankelijk onderzoek naar zijn financiële situatie. De medewerkster reageert daar een week later op.

De ombudsman constateert dat uit de inhoud van deze reactie niet blijkt dat er sprake is van partijdigheid. Dat de medewerkster de man adviseert het onderzoeksrapport af te wachten, kan de ombudsman volgen. Mocht het besluit van de gemeente dat op basis van het onderzoek genomen moet worden niet zijn wat de man wil, dan kan hij hiertegen in bezwaar en beroep gaan. Mocht het bewuste onderzoeksbureau zich in de ogen van de man toch niet onafhankelijk hebben

opgesteld dan kan hij dat in die procedures aankaarten. De informatie van de medewerkster is op dit punt correct.

Over het contact van de man met zijn voormalige zorgverlener heeft de medewerkster alleen gezegd dat een dergelijk contact niet altijd handig is. Het kan voor ruis zorgen zoals de ombudsman ook ziet in andere correspondentie van de man. De opmerking is naar het oordeel van de ombudsman dan ook niet onbehoorlijk. De ombudsman ziet tenslotte in de mededeling 'dat de man zich prima kan redden' in de context zoals die is gedaan geen medische uiting of diagnose.

# 10. Werkmaatschappijen

## Eindafrekening kost veel energie! 21.1.028

*Trefwoorden: informatieverstrekking, voortvarendheid, toezegging*

De penningmeester van een vereniging heeft de gemeente gevraagd om een correcte eindafrekening van energie en water over het boekjaar 2019. Ondanks herhaalde aanmaningen en ingebrekestellingen krijgt de man die niet. Ook nadat hij eind 2020 een klacht indient, blijft de gevraagde eindafrekening uit. Op het moment dat de penningmeester zich bij de ombudsman meldt, geldt dat inmiddels ook voor de eindafrekening over 2020, die volgens hem uiterlijk 1 maart 2021 verstrekt had moeten worden.

De ombudsman stelt na onderzoek allereerst vast dat de klachtafhandeling te lang heeft geduurd. Een verdagingsbericht kwam tijdens het onderzoek niet boven tafel, maar ook al zou er zijn verdaagd (met maximaal 4 weken) dan nog is er te laat gereageerd. De gemeente biedt hiervoor excuses aan.

Op de vraag waarom de gemeente nog niet inhoudelijk op de klacht heeft gereageerd, volgt de verklaring dat de verschillende rollen van de penningmeester de beantwoording ingewikkelder maakt. Een gemeentelijke vertegenwoordiger heeft in het afgelopen jaar meerdere keren met de man in zijn verschillende rollen gesproken. Zo ook op 22 maart 2021. Toen is aangegeven dat de medewerker die de vragen over de energierekening moet beantwoorden al een tijd ziek is. De vervanger, die op 1 maart is begonnen, moet zich eerst inlezen in het dossier. Daarom wordt op 22 maart een maand uitstel afgesproken. Ook na verloop van deze maand uitstel, is er echter nog steeds geen gespecificeerde eindafrekening 2019. De gemeente erkent dat deze datum is verstreken zonder dat zij de penningmeester een bericht heeft gestuurd. De gemeente belooft de man nu via de ombudsman dat zij binnen 4 weken de overzichten van 2019 en 2020 gaat afgeven.

Over de reden waarom het nog 4 weken kan

duren, stelt de gemeente dat 'het uitzoeken/verzamelen/inzichtelijk maken een arbeidsintensieve klus is'. Wederom verstrijkt de reactietermijn die de gemeente zichzelf opnieuw heeft gegeven, zonder dat de penningmeester de overzichten ontvangt. Voor hem is de maat vol. Dat laatste kan de ombudsman zich goed voorstellen. Zij stelt vast dat de gemeente niet betrouwbaar heeft gehandeld. Niet alleen heeft zij niet binnen de gestelde wettelijke termijnen gereageerd, ook komt zij haar toezeggingen niet na om binnen een bepaalde termijn alsnog te reageren. Dat de oorspronkelijke klacht gaat over het uitblijven van een reactie, zelfs na aanmaningen en ingebrekestellingen, maakt deze situatie des te pijnlijker.

De ombudsman merkt op dat er begrip kan zijn dat vanwege ziekte niet tijdig op verzoeken of klachten gereageerd kan worden. In dit geval verklaart de ziekte van een medewerker in de eerste maanden van het jaar misschien waarom de gemeente niet tijdig op de klacht heeft gereageerd, maar niet waarom de gemeente voorafgaand aan de klacht niet met een correcte eindafrekening over 2019 kwam. Nu de gemeente niet voortvarend en betrouwbaar handelde, gedroeg de gemeente zich naar het oordeel van de ombudsman onbehoorlijk. Omdat de eindafrekeningen er aan het eind van het onderzoek nog niet zijn, doet de ombudsman de gemeente een aanbeveling. Namelijk om op korte termijn (binnen 2 weken) de eindafrekeningen over 2019 en 2020 te verstrekken en de ombudsman hiervan op de hoogte te stellen. Gelet op alle vergeefse moeite die de man heeft moeten doen om deze eindafrekeningen te krijgen, geeft de ombudsman de gemeente daarbij in overweging bij de eindafrekeningen, met name die over 2019, coulant te zijn. De gemeente laat de ombudsman weten dat zij de aanbeveling heeft opgevolgd en binnen de termijn de afrekeningen heeft gestuurd en daarbij coulant heeft gehandeld.

### **Versoepeling nog niet voor zwembad 21.1.043**

*Trefwoorden: klachtbehandeling, informatieverstrekking, corona*

Een man beklagt zich er bij de gemeente over dat een van de gemeentelijke zwembaden de volgende dag nog niet opengaat voor recreatief zwemmen na een periode van sluiting vanwege het coronavirus. Terwijl de Rijksoverheid wel groen licht heeft gegeven. De man vindt dat zijn klacht niet inhoudelijk behandeld is door de gemeente. Hij voelt zich met een kluitje in het riet gestuurd en vraagt de ombudsman onderzoek te doen.

Als de ombudsman navraag doet bij de gemeente blijkt dat de gemeente de klacht inmiddels inhoudelijk heeft beantwoord. De ombudsman

vraagt een kopie op en leest daarin dat er wordt uitgelegd wat de reden is dat het zwembad nog niet opengaat. Het gaat om personeelsgebrek. De gemeente laat ook weten dat het zwembad over 10 dagen wel open zal gaan voor recreatief zwemmen.

De ombudsman stelt vast dat de man met deze beantwoording de door hem gevraagde duidelijkheid heeft. De man laat per ommegaande weten het met de reden niet eens te zijn. Daarover legt de ombudsman hem uit dat dit een beleidskeuze is, waarover zij niet bevoegd is te oordelen.

