

# Jaaroverzicht ombudsman Groningen 2022

Gemeente Groningen

20  
22

# Jaaroverzicht ombudsman Groningen 2022

Gemeente Groningen



# Inhoudsopgave

## *Samenvattingen behandelde zaken 2022*

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

Leeswijzer:

Per gemeentelijk onderdeel zijn de zaken op chronologische volgorde geplaatst.

# 1 College / burgemeester

## **Digitaal: niet voor iedereen een zegen 22.1.006**

*Trefwoorden: digitalisering, loket, bezoekerspas, stadjerspas*

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

### ***Digitalisering***

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

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

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

### ***Verlenging bezoekerspas***

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

### ***Stadjerspas***

In verband met zijn stadjerspas ontvangt de

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

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

## **Geschikte school lastig te vinden 22.1.045**

*Trefwoorden: informatievoorziening, privacy*

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

school zal kunnen.

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

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

## Vervuilde grond barrière voor versterking 22.1.047

Trefwoorden: bodemsanering, aardbevingsschade, herstel

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

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

## 2 Shared Service Center

### **Persoonsverwisseling 22.1.010**

*Trefwoorden: procedure*

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

#### ***Vermoeden van identiteitsverwisseling***

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

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

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

#### ***Onterechte koppelingen***

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

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

## **Bijstand door rechtshulpverlener 22.1.012**

*Trefwoorden: bezwaar, informatieverstrekking*

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

### **Voorwaarden**

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

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

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

### **Hoorzitting**

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



## 3 Publieke Dienstverlening

### Toereikende toelichting ontbreekt 22.1.017

*Trefwoorden: klachtafhandeling, bejegening*

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

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

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

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

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

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

### Telefonische afspraak mogelijk 22.1.018

*Trefwoorden: klachtbehandeling, informatievoorziening*

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

#### ***Klachtbehandeling***

Tijdens het onderzoek van de ombudsman

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

#### ***Afspraak maken***

De ombudsman constateert dat de gemeen-

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

#### **Loket gewenst**

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

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

## **Contact met de gemeente lukt niet**

*Trefwoorden: communicatie, bomen/groen*

## **22.1.020**

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

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

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

klopt naar het oordeel van de ombudsman ook niet.

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

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

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

### **Voicemail weg bij whatsappnummer 22.1.033**

*Trefwoorden: melding, reactietermijn*

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

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

#### ***Niet doorverbinden***

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

#### ***Voicemail vol***

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

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

### ***Whatsapp***

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

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

## 4 Maatschappelijke Ontwikkeling

### Nachtelijke overlast door feestende buurtbewoners 21.1.078

*Trefwoorden: overlast, verwijzing, maatwerk*

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

#### **Reactie gemeente**

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

de politie en afdeling Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte in gesprek met als doel om deze overlastcasus te prioriteren. De gemeente adviseert de vrouw dan ook om toekomstige overlast bij de politie te blijven melden. Ook is de gemeente bezig met experimenten om met extra gemeentelijke inzet te onderzoeken hoe overlast effectiever kan worden aangepakt. Het doel van deze experimenten is om ervaringen op te doen die de structurele aanpak van overlast kunnen verstevigen.

#### **Bevindingen ombudsman**

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

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

## Langslepend traject vlotgetrokken 22.1.007

Trefwoorden: aanvraagprocedure, Wmo-voorzieningen, dossier

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

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

toelichting van haar aanvraag.

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

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

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

## Een eigen huis... 22.1.026

*Trefwoorden: huisvesting, voorwaarden, hulpverlening*

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

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

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

## Moeizame contacten na onduidelijke brief 22.1.049

*Trefwoorden: communicatie, informatieverstrekking*

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

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

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

### **Verbetering**

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

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

#### ***(In)correcte verwijzing***

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

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

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

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

## **Meegeluisterd; geen lawaai 22.1.055**

*Trefwoorden: klachtbehandeling, overlast*

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

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

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



## **Zeer teleurgesteld 22.1.063**

*Trefwoorden: verwachting*

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

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

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

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

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

## 5 Stadsbeheer

### Anders afrekenen 22.1.004

*Trefwoorden: informatieverstrekking, overgangstermijn, luisteren*

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

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

### Eindelijk gehoor 22.1.009

*Trefwoorden: overlast, woonomgeving, luisteren*

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

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

## Jarenlange wateroverlast op perceel 22.1.011

*Trefwoorden: woonomgeving, overlast*

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

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

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

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

## Whatsapp of sms? 22.1.023

*Trefwoorden: reactietermijn, luisteren*

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

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

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

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

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

### **Groene muur 22.1.031**

*Trefwoorden: bomen, groen, maatwerk*

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

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

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

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

### **Onderhoud/inspectie niet teruggekoppeld 22.1.036**

*Trefwoorden: communicatie, onderhoud, openbare ruimte*

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

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

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

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

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

aanbiedt is netjes.

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

## **Duidelijkheid komt laat 22.1.040**

*Trefwoorden: informatieverstrekking, afval*

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

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

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

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

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

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

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

## **Communicatie niet vanuit perspectief inwoners (1) 22.1.042**

*Trefwoorden: informatieverstrekking, beleidswijziging*

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Alternatieven voor ophalen afval 22.1.043**

*Trefwoorden: motivering*

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

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

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

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

## Waarom blijft het zo stil? 22.1.044

Trefwoorden: reactietermijn, organisatie

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

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

De 3 brieven van de man zijn naar een ander

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

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

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

## Verwarrende berichtgeving 22.1.046

Trefwoorden: afval, informatieverstrekking, communicatie

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

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



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

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

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

### **Veel fietsen en zwerfvuil in de wijk 22.1.053**

*Trefwoorden: onderhoud, openbare ruimte, meldingen*

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Communicatie niet vanuit perspectief inwoners (2) 22.1.058**

*Trefwoorden: informatieverstrekking, beleidswijziging*

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

### **Website**

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

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

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

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

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

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

### **Informatieverstrekking**

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

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

### **Conclusie**

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

## **Laadpaal plaatsen duurt lang 22.1.059**

*Trefwoorden: behandel/reactietermijn, onderhoud openbare ruimte*

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

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

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

Over het proces constateert de ombudsman het volgende.

### **Trage afhandeling**

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

### **Informatieverstrekking door Allego**

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

dit opnieuw aan te kaarten bij Allego.

### ***Informatieverstrekking door gemeente***

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

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

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

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

## 6 Stadstoezicht

### Telefonisch melden overlast evenementen afgeschaft 22.1.037

*Trefwoorden: overlast, luisteren*

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

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

#### ***Wat vindt de ombudsman?***

De ombudsman snapt dat de gemeente in deze

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

#### ***Evaluatie evenement***

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

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

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

## **Met 2 maten meten? 22.1.052**

*Trefwoorden: communicatie, handhaving, privacy*

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

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

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

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

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

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

# 7 Stadsontwikkeling

## Berekening tarief buurtgarage 22.1.001

*Trefwoorden: informatievoorziening*

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

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

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

## Geen zorgplicht voor kinderopvang 22.1.002

*Trefwoorden: procedure, woonomgeving, informatieverstrekking*

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

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

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

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

### ***Informatievoorziening***

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

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

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

## **(Ge)rommel in de wijk in aanbouw blijft 22.1.005**

*Trefwoorden: toezegging, verwachting, informatievoorziening*

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

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

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



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

heden nog niet zijn voltooid blijft het tijdelijk depot staan.

## **Uitvoering anders dan toegezegd 22.1.014**

*Trefwoorden: toezegging, luisteren*

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

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

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

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

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

## **Probleem met plaatsing laadpaal 22.1.016**

*Trefwoorden: informatieverstrekking, klachtbehandeling, behandeltermijn*

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

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

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

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

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

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

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

## **Uitvoering anders dan gedacht 22.1.019**

*Trefwoorden: verwachting, informatieverstrekking*

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

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

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

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

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

### ***Tijdig geïnformeerd***

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

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

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

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

## **Onredelijke kosten teruggave borg 22.1.021**

*Trefwoorden: parkeren*

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

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

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

## Overlast niet goed in kaart 22.1.025

Trefwoorden: informatieverstrekking, meldingen, registratie, overlast

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

### Onderzoek ombudsman

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

### Registratie van meldingen

Uit de informatie die de ombudsman van verschillende organisaties krijgt (politie, WIJ, Meldpunt Overlast en Zorg, Stadstoezicht), blijkt dat ieder een eigen registratie heeft van overlastmeldingen en eventuele acties. Dit roept de vraag op in hoeverre de aanpak op elkaar wordt afgestemd en er wordt samengewerkt. Ook in eerdere onderzoeken<sup>1</sup> is het de ombudsman gebleken dat registraties van meldingen verschillen. Op dit punt doet de ombudsman de gemeente dan ook de *aanbeveling* om tot één registratiesysteem van meldingen te komen, in elk geval binnen de gemeente en WIJ. In lijn met het advies van de gemeente raadt de ombudsman aan om op het moment dat het stel of hun buurtgenoten overlast ervaren dat te melden bij de politie. Ook al is dat voor hun gevoel een herhaling van zetten en willen zij de organisaties niet te veel belasten. Het melden is niet alleen van belang om gelijk actie te ondernemen maar ook voor dossieropbouw. Op basis van het aantal meldingen in de afgelopen jaren komt namelijk nog niet het beeld naar voren dat er sprake is van structurele overlast.

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

<sup>1</sup> Recent bijv. 21.1.078 en eerder 19.1.023

### **Acties door de gemeente**

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

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

### **Evaluatie**

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

## **Versterkingsadvies komt niet van de grond 22.1.027**

*Trefwoorden: communicatie, reactietermijn, verwachting*

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

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

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

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

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

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

## **Tijdig bekend met ontwikkelingen in de buurt 22.1.029**

*Trefwoorden: parkeren, laadpaal, informatievoorziening*

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

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

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

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

## **Dure parkeerplaats 22.1.032**

*Trefwoorden: beleid, parkeren*

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

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

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

## **Speeltuin, niet voor iedereen plezierig 22.1.035**

*Trefwoorden: overlast, handhaven, participatie, privacy*

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

meldingen wordt gedaan, stapt de man naar de ombudsman.

### ***Bewonersparticipatie***

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

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

### ***Toezegging***

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

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

### ***Belangenafweging***

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

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

### ***Privacy-schending***

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



### **Overlastmeldingen**

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

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

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

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

### **Dichtbij geplaatste containers 22.1.038**

*Trefwoorden: handhaving, contact, informatieverstrekking*

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

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

De gemeente legt aan de ombudsman uit dat

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

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

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

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

### **Parkeren op eigen terrein 22.1.039**

*Trefwoorden: parkeren, informatieverstrekking*

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

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

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

voldoende capaciteit op het eigen terrein van de VvE.

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

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

### **Parkeervergunning voor leenauto 22.1.041**

*Trefwoorden: informatieverstrekking, parkeren*

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

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

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

## **Hand over het hart 22.1.051**

*Trefwoorden: parkeren, maatwerk*

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

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

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

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

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

## **Veiligheid verschillend beoordeeld 22.1.054**

*Trefwoorden: parkeren, overlast, handhaving*

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

### ***Herinrichting***

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

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

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

### ***Handhaving***

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

### ***Onveiligheid***

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

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

## **Over toegankelijkheid winkelcentrum 22.1.056**

*Trefwoorden: handhaving, openbare ruimte*

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

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

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

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

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

## **Niemand weet hoe het zit 22.1.057**

*Trefwoorden: informatievoorziening, cameratoezicht, fietsenstallingen*

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

ombudsman benadert.

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

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

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

## **Aanbod ingetrokken 22.1.061**

*Trefwoorden: verwachting*

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

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

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

## **Brief niet beantwoord 22.1.065**

*Trefwoorden: reactietermijn*

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

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

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

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

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

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

## 8 Inkomen

### Onduidelijke uitkeringspecificaties 21.1.033

*Trefwoorden: uitkering, her- en verrekeningen, informatieverstrekking*

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

#### ***Uitkeringspecificaties***

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

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

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

#### ***Benadeling***

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

#### ***Jaaropgaven***

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



## Verschillende klachten van uiteenlopende aard 22.1.008

*Trefwoorden: klachtbehandeling*

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

### ***Het onjuiste gebruik van haar naam***

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

### ***Ten onrechte ingedeeld bij het team Dak- en Thuislozen***

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

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

### ***Geen aanvraag voor de witgoedregeling***

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

### ***Geen vakantiegeld in 2014***

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

## Ondanks toezegging toch TOZO terugbetalen? 22.1.015

*Trefwoorden: bijzondere bijstand, belastingen*

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

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

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

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

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

\* Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers

## Zorgen om zoon 22.1.024

*Trefwoorden: inkomenstoelage, inwoning, reactietermijn*

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

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

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

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

## **Crypto administratie leidt tot lange procedure 22.1.028**

*Trefwoorden: uitkeringsaanvraag, reactietermijn*

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

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

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

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

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

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

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

## **Slecht geluisterd, niet gehoord 22.1.030**

*Trefwoorden: klachtbehandeling, horen*

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

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

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

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

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

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

### **Perspectief nodig 22.1.034**

*Trefwoorden: budgetbeheer, schuldsanering*

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

staan een schuldenregeling.

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

## Ongeldig briefadres voor dak- en thuislozenuitkering 22.1.048

*Trefwoorden: uitkering, informatieverstrekking*

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

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

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

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

Hiermee heeft de man duidelijkheid over zijn opties.

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

## In het goede spoor gezet 22.1.050

*Trefwoorden: uitkering, terugvordering*

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

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

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

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

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

### **Mooi maatwerk 22.1.060**

*Trefwoorden: uitkering, huurtoeslag*

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

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

### **Extra energie nodig voor energietoeslag 22.1.062**

*Trefwoorden: bijzondere bijstand*

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

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

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

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

## 9 Werkmaatschappijen

### Niet geleerd van fouten 22.1.003

*Trefwoorden: voortvarendheid, betrouwbaarheid*

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

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

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

### Eindafrekening energie 22.1.013

*Trefwoorden: informatieverstrekking, boekjaar*

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

de afwikkeling van de eindafrekening 2020 voor andere verenigingen.

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



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

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

### **Gedwongen winkelnering? 22.1.022**

*Trefwoorden: procedure, Jeugdfonds, sport*

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

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

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

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

