

JAARVERSLAG
OMBUDSMAN
GRONINGEN
2025

Onder Druk

*Waar vragen schuren en
antwoorden recht doen*



VOORWOORD

Dit is het jaarverslag van 2025. We hebben het de titel gegeven Onder Druk. Met meer dossiers dan in 2024 en met complexe zaken in het sociaal domein hebben we onder druk gewerkt. Wijzelf hebben dan weer druk gelegd op de organisaties om snel in actie te komen. En bij onderzoeken hebben we gevraagd en doorgevraagd. En ja, inwoners leggen ook druk op medewerkers. Meestal redelijk, soms niet. En dat is best zwaar.

Inwoners hebben weer andere druk ervaren. Het gevoel dat je basis jeugdhulp moet accepteren bijvoorbeeld, terwijl je niet weet wat je kunt verwachten. Gemaand te worden om zaken aan te passen aan je huis of tuin omdat je iets doet dat strijdig lijkt met beleid. Het gevoel dat je de gemeente in gebreke moet stellen of de voorzieningenrechter moet inschakelen. Het geeft allemaal druk. En zo nu en dan staat de ombudsfunctie zelf onder druk. Ook dat hebben wij, en andere lokale ombudsmannen, ervaren dit jaar.

Begin 2026 overleed Willy Kol. Zij was ombudsman Groningen van 2005 tot 2014. Ik kwam haar wel eens tegen toen ik nog ambtenaar was bij de gemeente. Regelmatig voelde ik dan licht ongemak. Ze keek streng, een beetje priemend zelfs, en nam geen genoegen met een half antwoord. Er werd regelmatig gezucht als zij met vragen kwam. Ook in deze tijd stellen we vanuit bureau ombudsman vragen. En als het antwoord niet volledig is, stellen we opnieuw vragen. Dat er dan soms gezucht wordt, begrijp ik zeker. Voor medewerkers die vaak al een heel traject met een inwoner achter de rug hebben, is onze interventie niet altijd te begrijpen. Het voelt voor hen misschien als een



*Anja Janssen,
ombudsman Groningen*

lastige herhaling van zetten. Aan de andere kant, als het proces goed is gegaan dan zal ik dat ook aangeven in mijn eindoordeel. Maar daar gaat wel eerst een onafhankelijk onderzoek aan vooraf. En daar horen vragen bij.

Het afgelopen jaar heb ik mij meermaals de vraag gesteld of inwoners voldoende beschermd zijn. Beschermd tegen willekeur, beschermd tegen escalatie of tegen machteloosheid. Over het geheel genomen is het antwoord zeker: ja! Beleidskeuzes worden weloverwogen gemaakt en zodra er persoonlijk contact is, worden inwoners in de regel goed gehoord en gezien.

Ik zie op een aantal terreinen wel spanning. Spanning tussen informeel handelen en formeel besluiten. Vriendelijk contact, meer mondeling dan schriftelijk, zo min mogelijk bureaucratie. Dat klinkt goed en is zeker prettig, maar weten inwoners dan wat ze kunnen verwachten? Krijgen ze waar ze recht op hebben?

Bij WJG Groningen bijvoorbeeld, zien we dat de formele klachtenprocedure niet altijd tot het eind wordt afgerold en tegelijkertijd komt een andere werkwijze, mediation, niet goed van de grond. Wat doe je dan als je het niet eens bent met WJG?

Onvoldoende bescherming zie ik ook als indicaties voor een voorziening (Wmo of jeugdhulp) aflopen zonder dat duidelijk is of er een vervolg komt. Mensen weten niet waar ze aan toe zijn en kunnen zelf dit proces niet in beweging krijgen.

Dat je bezwaar kunt maken tegen een vergunning geeft bescherming. Maar dan moet dat proces wel volledig doorlopen kunnen worden. Een vergunning voor bomenkap die vrijwel direct wordt uitgevoerd of een vergunning in verband met een evenement dat enkele dagen later al plaatsvindt, dat zijn voorbeelden van situaties waarin inwoners zich machteloos voelen. Er is natuurlijk altijd de mogelijkheid om naar de voorzieningenrechter te stappen om het besluit op te schorten, maar dat weet en lukt niet iedereen en er staat tijdsdruk op.

Waar de organisatie te losjes handelt, ook al is de bedoeling goed, kan de ombudsman niet anders doen dan formeler 'tegenhangen'. We onderzoeken dan of de afgesproken procedures zijn gevolgd en of het spel is gespeeld volgens de spelregels van behoorlijk bestuur. Dat geeft de inwoner dan houvast.

Ontwikkelingen in ombudsland

De gemeente Groningen heeft al zo'n 30 jaar een lokale ombudsman. Deze keuze wordt door de gemeenteraad steeds opnieuw gemaakt bij het (her)benoemen van een ombudsman. Dat is een waardevolle keuze. Een lokale ombudsman is immers nabij, zowel voor inwoners als voor de organisaties.

In het begin lag de nadruk van het ombudswerk vrijwel uitsluitend op onderzoek naar de klachtafhandeling door de gemeente als een inwoner daar niet tevreden over was. Nog steeds is dit een belangrijk onderdeel van het werk. We kijken bijvoorbeeld of er correct en tijdig is gehandeld door WJG Groningen, het NBK of de gemeente, of de onderbouwing te volgen is en of de bejegening behoorlijk is geweest. Onze definitie van een klacht is in de loop der tijd wel veranderd. Nu beschouwen we elke serieuze uiting van ongenoegen als een klacht. Ook als de inwoner dat niet via een formeel klachtenformulier bij de organisatie heeft ingediend maar dat daar wel duidelijk kenbaar heeft gemaakt.

Wij, lokale ombudsmannen, halen tegenwoordig ook actief signalen op bij inwoners, maatschappelijke organisaties en ondernemers. Signalen die verder reiken dan een individu. We leggen dat op de ambtelijke dan wel bestuurlijke tafel om er aandacht voor te vragen en het gesprek aan te gaan. In 2025 hebben wij in Groningen regelmatig het gesprek gevoerd over de toegang tot de jeugdhulp nadat we hadden geconstateerd dat het proces voor een aantal ouders en kinderen onwenselijk werd vertraagd, dat ouders onvoldoende werden gehoord en dat ouders te weinig geïnformeerd werden over hun mogelijkheden.

Lokale ombudsmannen werken ook steeds meer samen om uiting te geven aan zorgen die de (landelijke) overheid betreft. Eind 2025 is er bijvoorbeeld een brief uitgegaan naar de informateur met de oproep het toeslagenstelsel fundamenteel te herzien, onder andere door toeslagen waar mogelijk automatisch toe te kennen. We zien dit als voornemen terug in het regeerakkoord.

Om de samenwerking meer stevigheid te geven richten we in 2026 een vereniging van ombudsmannen en ombudsfuncties op. Naast kennisuitwisseling en gezamenlijk agenderen, hebben we afgelopen maanden ook de noodzaak gemerkt om elkaar als

ombudsmannen te steunen. Een ombudsman staat snel alleen en onbeschermd in een conflict met het college of de raad. Afgelopen maanden is de deskundigheid en betrouwbaarheid van een aantal collega-ombudsmannen publiekelijk ter discussie gesteld. Een vereniging geeft de mogelijkheid om elkaar snel en collectief te ondersteunen.

Goed toeven

Tijdens diverse ombudskoffies heb ik ook dit jaar gehoord dat veel inwoners het goed toeven vinden in de gemeente. Mensen loven met name het persoonlijk contact in bijvoorbeeld wijk- en buurthuizen. Contact met elkaar, maar ook met (gebieds) medewerkers van de gemeente of Wij. In het algemeen merken we dat inwoners het meest tevreden zijn bij direct contact met een medewerker. Bellen in plaats van mailen, of zelfs even langsgaan, het maakt een wereld van verschil. Dat dat vanuit de medewerker niet altijd eenvoudig is, begrijpen wij ook. Met bewondering zie ik ook dat medewerkers in de 'frontlinie' zoals handhavers en baliemedewerkers met veel vakmanschap inwoners op weg helpen en situaties de-escaleren waar nodig.

Tot slot wil ik de klachtenfunctionarissen bedanken voor de constructieve en prettige samenwerking. Ook bedank ik de huidige gemeenteraad voor het vertrouwen, de vrijheid en de bescherming die hij mij heeft gegeven. Ik voel geen enkele druk en kan mijn functie naar eigen inzicht invullen en vormgeven. Ik vertrouw op eenzelfde goede samenwerking met de nieuwe raad.

Anja Janssen

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING

De ombudsman onderzoekt het gedrag van de gemeente Groningen, Wij Groningen en het Noordelijk Belastingkantoor tegenover inwoners en hun eventuele ondersteuners en in sommige situaties ook tegenover de eigen medewerkers. Herkenbaar, dichtbij en onafhankelijk zijn daarbij belangrijke waarden.

De ombudsman kan alleen iets betekenen als mensen weten wie ze is en wat ze doet. Ze wil op haar beurt graag weten wat inwoners bezighoudt en wat belangrijke (beleids)ontwikkelingen bij de organisaties zijn. Contact over en weer is dus waardevol.

Als inwoners bij de ombudsman komen dan wordt samen met hen de situatie bekeken, en vervolgens besproken wat de [ombudsman voor hen kan doen](#).

Verzoeken

Het aantal verzoeken dat bij de ombudsman is binnengekomen, is in 2025 gestegen voor zowel de gemeente Groningen als voor Wij Groningen. Het aantal verzoeken voor het NBK is gehalveerd.

Zie figuur 1. Onder verzoek verstaan we alle vragen waarmee inwoners contact opnemen met de ombudsman. Eén persoon kan meerdere verzoeken doen. In totaal zijn er 336 verzoeken gedaan over situaties waarvoor de ombudsman bevoegd is. Na het eerste contact bepalen we

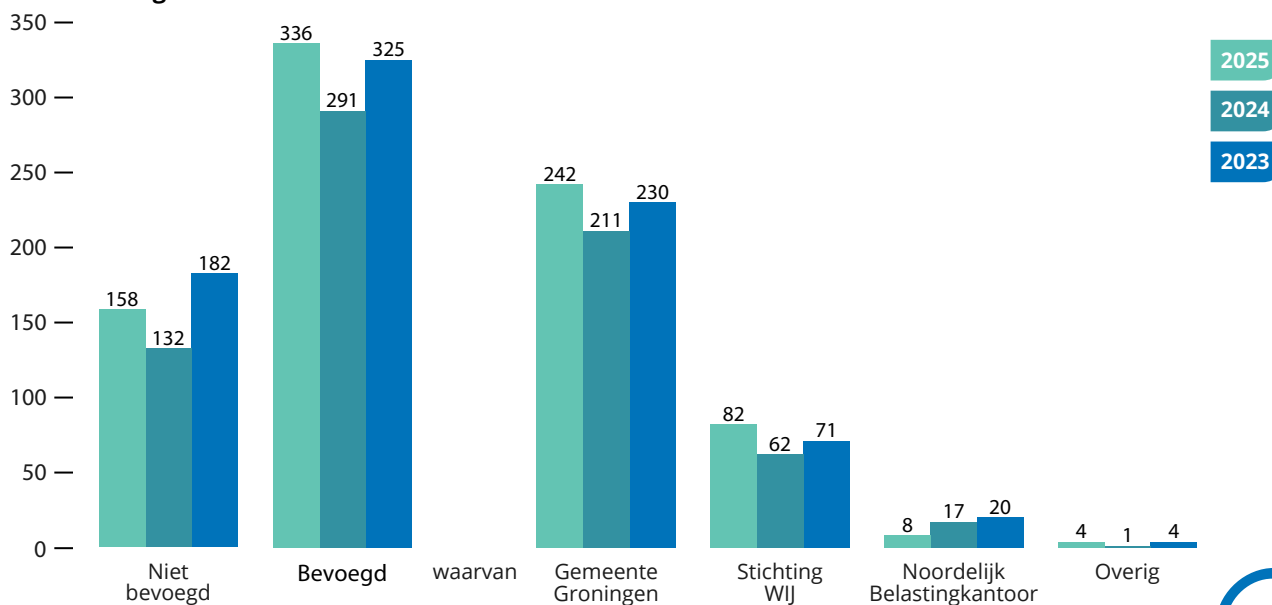
met de inwoner wat de vervolgstap is: een [snelle actie](#) of een onderzoek. Wanneer nog niet direct duidelijk is wat de rol van de ombudsman kan zijn, starten we eerst een vooronderzoek.

Niet aan zet

Er zijn verschillende situaties waarin de ombudsman (nog) niet aan zet is. Als de klachtenprocedure bij de organisatie nog niet is afgerond, bijvoorbeeld. Of als een inwoner in een bezwaarprocedure, eventueel gevolgd door een beroepsprocedure, zit. Of, minder formeel, wanneer een

inwoner zich beter eerst kan wenden tot de organisatie omdat daar de informatie is waar hij behoefte aan heeft. Soms is er ongenoegen over gemeentelijk beleid. Over het parkeerbeleid bijvoorbeeld, over het participatiebeleid of over de wet- en regelgeving bij inkomensdienstverlening. De ombudsman geeft geen oordeel over het beleid. We verwijzen dan óf naar de gemeente voor extra uitleg óf naar de gemeenteraad waar mensen een signaal kunnen afgeven. De ombudsman kijkt wel kritisch naar de uitvoering van beleid en het effect daarvan op individuele inwoners. Als er sprake is van een schrijnende

Figuur 1: aantal verzoeken aan de ombudsman



situatie vraagt zij de gemeente om te onderzoeken of er maatwerk mogelijk is.

Inwoners die een verzoek hebben over een organisatie waarvoor de ombudsman niet bevoegd is, verwijzen we door naar andere organisaties zoals het Juridische Loket, WIJS of de Nationale ombudsman.

Communicatie

De diversiteit aan verzoeken over de [gemeente Groningen](#) is groot. Een waaier aan onderwerpen is voorbijgekomen. Ook de vragen die de ombudsman vervolgens heeft opgepakt zijn divers. Toch hebben ze vaak te maken met ongerichte communicatie. Er is wel informatie gedeeld, er wordt wel uitleg gegeven, maar het komt niet aan. Er wordt te ongericht gezonden, en vervolgens niet goed ontvangen.

Bij [WIJ Groningen](#) is de diversiteit aan verzoeken minder groot. Daar gaat het vooral over mensen die in een stressvolle situatie zijn beland omdat processen erg lang duren, indicaties aflopen zonder vervolg of afspraken onduidelijk zijn. Er wordt te weinig informatie gedeeld, te weinig uitleg gegeven. Men voelt zich in die gevallen niet gehoord.

We realiseren ons dat het aantal mensen dat bij de ombudsman komt slechts een klein percentage is van alle inwoners die bij de gemeente, WIJ of het NBK aankloppen. Onze bevindingen kunnen niet één op één worden vertaald naar het gedrag van de gehele organisatie. Wel gaan we ervan uit dat waar rode draden te herkennen zijn, er reden is tot verandering of op zijn minst oplettendheid.

Tabel 1: gemiddelde doorlooptijd in weken per dossier

	Gemeente	WIJ
Vooronderzoek	5,8	2,7
Onderzoek	12,3	19,5
Snelle actie	3,9	5,2

De doorlooptijden zijn mede afhankelijk van de snelheid van reageren van de organisaties en van de inhoud van hun reactie. Als nadere vragen van de ombudsman nodig zijn, neemt dat ook extra tijd.

Wat opvalt is dat een onderzoek over WIJ gemiddeld bijna twee maanden langer duurt dan een onderzoek over de gemeente. Ook een snelle actie neemt bij WIJ meer tijd.

LEESWIJZER

In de volgende hoofdstukken geven we informatie over bureau ombudsman en de werkwijze in 2025. We geven onze bevindingen weer over de dienstverlening aan inwoners. We presenteren cijfers en geven daar duiding aan.

In 2025 hebben we drie thema's met bijzondere aandacht gevolgd.

Ook geven we een indruk van diverse momenten waarop de ombudsman op stap is geweest. We werpen een blik op 2026 en het jaarverslag eindigt met een kijkje in de ombudskeuken met korte samenvattingen van een groot deel van de dossiers die we hebben behandeld.

BUREAU OMBUDSMAN

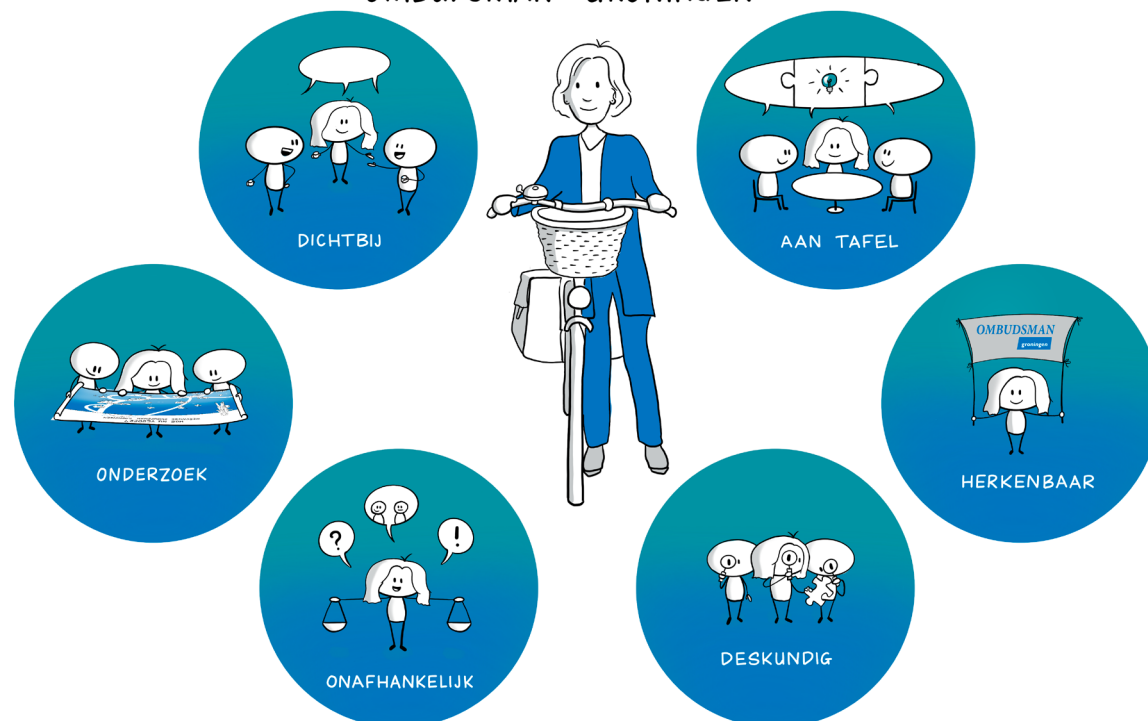
De formatie van het bureau is 3,6 fte verdeeld over 5 medewerkers: de ombudsman, twee juridisch onderzoekers (waaronder de plaatsvervangend ombudsman) en twee frontoffice medewerkers/managementassistenten.

Anja Janssen is de ombudsman van de gemeente Groningen, Wij Groningen en, voor zover het de inwoners van Groningen betreft, het Noordelijk Belastingkantoor. De ombudsman is daarnaast ook aangewezen voor de gemeenschappelijke regelingen zoals de GGD en

Bescherm Wonen.

De ombudsman is onafhankelijk en is geen belangenbehartiger. De ombudsman beoordeelt of de organisaties behoorlijk hebben gehandeld. We nemen daarbij de [normen van de behoorlijkheidswijzer](#) van de Nationale ombudsman als uitgangspunt.

DIT KAN JE VAN MIJ VERWACHTEN OMBUDSMAN GRONINGEN



Hoe werkt de ombudsman

De ombudsman biedt altijd een luisterend oor en kan samen met de inwoner of de organisatie bepalen wat de volgende stap kan zijn.



Snelle actie

Soms lijkt een vervelende situatie redelijk eenvoudig op te lossen, maar hapert het toch ergens. Of is een situatie zo urgent dat snelheid noodzakelijk is. De ombudsman probeert de zaak dan in beweging te krijgen. We noemen dit een snelle actie. Het doel is om de inwoner snel weer op weg te helpen in het proces en, als dat nodig is, een oplossing te forceren. Het doorlopen van een formele klachtenprocedure bij de betreffende organisatie lijkt dan te zwaar en niet helpend. Voor een snelle actie doet de ombudsman een korte analyse op basis van het verzoek van de inwoner. Vervolgens vragen we de organisatie om oplossingsgericht mee te denken en actie te ondernemen.

Soms volstaat het geven van duidelijke informatie en is verdere actie niet nodig. Dat hangt af van de situatie. Bij een snelle actie geeft de ombudsman geen oordeel over de behoorlijkheid van het handelen. Er is immers geen echt onderzoek gedaan. Een snelle actie is toekomstgericht. Het kan na afronding wel gevolgd worden door een onderzoek als de inwoner dat wil en de ombudsman voldoende aanknopingspunten ziet.



Onderzoek

Als een klacht in de ogen van de inwoner niet behoorlijk is afgehandeld door de gemeente, WJ of het NBK, dan kan de ombudsman daar onderzoek naar doen. Een enkele keer, wanneer er bijvoorbeeld geen vertrouwen is, de emoties hoog zijn, of mensen hun ongenoegen al duidelijk hebben laten blijken, dan kan de ombudsman ook onderzoek doen zonder dat de inwoner eerst een formele klacht heeft ingediend. Dan wordt de klachtenprocedure van de organisatie dus overgeslagen.

De ombudsman brengt de situatie en het tijdsverloop in kaart door documenten (mails, brieven, enzovoorts) te bestuderen die te maken hebben met het verzoek. We starten altijd bij de verzoeker en zullen daarna de organisatie om een reactie vragen. Het is een proces van 'hoor en wederhoor'. Uiteindelijk trekt de ombudsman een conclusie over de behoorlijkheid van het handelen van de betreffende organisatie. Als het nodig is zal de ombudsman een formele aanbeveling doen om in het vervolg anders te handelen. Het komt ook voor dat de organisatie zelf een toezegging tot verbetering doet.

De ombudsman laat bij een snelle actie of een onderzoek de inwoner en de organisatie altijd weten wat het resultaat is.



Signaal

Het komt ook voor dat er geen directe actie wordt verlangd van de ombudsman over een persoonlijke situatie maar dat iemand een signaal wil afgeven. Dat kan een inwoner zijn, een medewerker of iemand van een (maatschappelijke) organisatie. Mensen merken bijvoorbeeld dat bepaalde zaken steeds niet goed gaan, maken zich zorgen over de uitvoering van het beleid of vinden de samenwerking met de gemeente, WJ Groningen of het NBK lastig. De ombudsman hoort deze signalen graag en zoekt ze ook actief op, bijvoorbeeld bij de ombudskoffies.

De signalen worden geregistreerd en meegenomen in gesprekken tussen ombudsman en directies, bestuur en raad.

GEMEENTE GRONINGEN

Mensen kunnen contact opnemen met de ombudsman als ze het gevoel hebben dat ze niet goed behandeld zijn door de gemeente Groningen. Het is belangrijk dat mensen dat eerst melden bij de gemeente zelf. Als de gemeente, in de ervaring van de mensen, hun klacht of signaal niet naar behoren oppakt, dan kan contact met de ombudsman de volgende stap zijn.

Ook dit jaar hebben we verzoeken ontvangen van mensen met uiteenlopende vragen of klachten. Deze verzoeken zijn zeer divers. We lichten er een aantal uit. In [een kijkje in de ombudskeuken](#) vindt u een samenvatting van een groot deel van de verzoeken van 2025.

Besluiten in het sociaal domein

De gemeente is verantwoordelijk voor de jeugdhulp en de Wmo. Zij heeft diverse taken daarvan neergelegd bij WIJ Groningen. Zo adviseert WIJ over het recht op een voorziening. De gemeente besluit daarna, op basis van het advies van WIJ, welke voorziening wordt ingezet. De ombudsman begrijpt dat de gemeente vertrouwt op de werkwijze en inhoudelijke adviezen van de professionele partner, WIJ Groningen. Het zou wonderlijk zijn als dat niet het geval was. De vraag is wel of de

gemeente altijd voldoende informatie heeft om een besluit te nemen. Zie de volgende voorbeelden.

Toen bij een aanvraag van een moeder en haar zoon er [geen enkel schot zat in het proces](#) heeft de ombudsman een ongebruikelijke stap genomen en namens de moeder en zoon rechtstreeks de gemeente gevraagd om te besluiten. De gemeente ziet namelijk niet of het proces stagneert of dat er sprake is van urgentie. In deze specifieke situatie heeft de gemeente het vervolgens zeer snel opgepakt.

Een ander voorbeeld gaat over het advies van WIJ. De aanvraag voor een voorziening jeugdhulp of Wmo wordt gemotiveerd in een ondersteuningsplan. Vervolgens kunnen aanvragers, dus ook ouders en kinderen, hun visie op het plan schrijven. Dat laatste gebeurt voornamelijk wanneer aanvragers het niet eens zijn met het advies van WIJ. Het gemeentelijk systeem en het werkproces zijn zo ingericht dat de beslissers in de regel het ondersteuningsplan niet zien. De gemeente ziet dus niet automatisch of en hoe de motivering van WIJ is onderbouwd en wat de aanvragers ervan vinden. De ombudsman heeft zorgen of [de belangen van de inwoners](#) op deze manier goed worden gewaarborgd en of wordt voldaan aan de [behoorlijkheidsnorm 'redelijkheid'](#). Het risico bestaat dat de gemeente door deze werkwijze te veel op afstand komt te staan van de ervaringen van inwoners, en deze dus vervolgens onvoldoende meeneemt in haar besluit. De gemeente heeft verbeteringen in het proces ingezet. Dat kost

uiteraard tijd. In 2025 is dat effect voor de ombudsman nog niet merkbaar.

Tegelijkertijd ligt er een andere vraag onder: is de gemeente binnen de huidige situatie voldoende in staat om (bij) te sturen waar nodig? Over het samenspel WIJ, college en gemeenteraad is de Rekenkamer eind 2025 een onderzoek gestart: 'Effectieve invloed op het sociaal domein'.

De ombudsman zelf is in 2025 een onderzoek gestart naar de gemeentelijke verantwoordelijkheid en de vergewisplicht specifiek bij de toegang tot jeugdhulp. In het hoofdstuk [Bijzondere Aandacht](#) staat een korte samenvatting van de bevindingen tot nu toe. Beide rapporten verschijnen begin 2026. In combinatie verwachten we dat dit de gemeente en WIJ extra inzicht geeft om verbeterprocessen verder door te voeren.

Communicatie over bomen en groen

Het snoeien en kappen van bomen, het maaibeeld en het snippergroen, het zijn onderwerpen waar inwoners zich zeer bij betrokken voelen. Het is zichtbaar en vaak dicht bij de directe leefomgeving.

Ook dit jaar heeft een aantal inwoners zich bij de ombudsman gemeld met klachten over snoeien en kappen. Afhankelijk van de situatie heeft de ombudsman een snelle actie ingezet of een onderzoek gedaan. Onze conclusie is dat de gemeente in het algemeen netjes handelt volgens regels en beleid. Dat wil vervolgens niet zeggen dat de inwoners het begrijpen of het ermee eens zijn. We hebben de gemeente een aantal malen het verzoek gedaan om langs te gaan bij inwoners om een en ander uit te leggen. We merken dat een heldere communicatie en zichtbare betrokkenheid van de gemeente bij deze inwoners enorm helpend is. Het is nooit te laat om te luisteren.

De man die met de ombudsman in gesprek gaat over [het verdriet](#) dat hij en zijn vrouw hebben vanwege de kap van een boom in hun voortuin, had graag eerder betrokken willen zijn bij de plannen zodat zij tijd hadden om afscheid te nemen van de boom.

Soms is tijdig communiceren over bomenkap niet mogelijk. Als er urgentie is omdat de [boom ziek is en daardoor gevaarlijk](#), dan moet er snel gehandeld worden. Duidelijke communicatie achteraf was wel wenselijk geweest.

[Vallende bladeren](#) in de eigen tuin zorgen voor stevige irritatie. De man die bij de ombudsman komt omdat hij daar echt niet meer tegen kan, voelt zich niet gehoord

door de gemeente. Als een toegezegd bezoekje van de gemeente niet tot stand komt, doet de ombudsman onderzoek. Na het onderzoek concludeert ze dat de gemeente uiteindelijk duidelijk heeft uitgelegd waarom zij de boom niet gaat snoeien op de wijze die de man voor ogen staat. Als dat eerder was gebeurd, had de man er wellicht een ander gevoel aan overgehouden.

Parkeren

Het parkeerbeleid is een onderwerp dat regelmatig ter tafel komt. Daar willen we een signaal over afgeven. Tijdens ombudskoffies of tijdens een afspraak horen we met enige regelmaat dat het autoluwe beleid in de praktijk voor problemen kan zorgen. Ondernemers in de binnenstad melden moeilijkheden met de venstertijden. Inwoners die door een fysieke beperking afhankelijk zijn van hun auto ondervinden hinder in autoluwe gebieden, zoals de Grote Markt. Ook horen we zorgen over nog te bouwen autoluwe wijken.

Het is voor inwoners ook moeilijk te begrijpen dat zij geen parkeervergunning krijgen om te parkeren in hun straat terwijl ze ook geen parkeerplek hebben kunnen bemachtigen binnen het appartementencomplex waarin ze wonen. Zeker als ze er niet op hebben kunnen anticiperen omdat ze er al woonden, met auto, voordat het nieuwe beleid is ingegaan of dat ze afhankelijk zijn geworden van een auto en er daarom één hebben moeten aanschaffen.

Bij de uitvoering van het parkeerbeleid is helder communiceren van belang. Al wil dat niet altijd zeggen dat inwoners [daarna tevreden](#) zijn.

Ook in een omgeving waar werkzaamheden zijn, kan iemand die afhankelijk is van de auto, in de knel komen bij het parkeren. Dat realiseert de gemeente zich niet altijd. Door een snelle actie is gelukkig een oplossing gevonden voor een vrouw die [beperkt werd door werkzaamheden](#) in haar straat.

Gevoelsmatig niet oké

Soms zitten inwoners in een situatie die voor hen echt niet oké voelt. Ze ervaren de werkelijkheid waarin ze zitten totaal anders dan wat ze van de gemeente horen. Vaak gaat het om complexe en langdurige situaties waarin veel over en weer gecommuniceerd wordt. Dat maakt het niet eenvoudiger om elkaar goed te begrijpen. De kwesties van een maatschappelijk ondernemer waarbij [het noodlot toeslaat](#) en die van een [kapper die een zaak wil overnemen](#) illustreren deze complexiteit. De ombudsman heeft beide situaties onderzocht en geconcludeerd dat de gemeente behoorlijk heeft gehandeld. Dat de betreffende inwoners absoluut niet tevreden zijn met deze uitkomst is vanuit hun geschiedenis begrijpelijk maar de gemeente heeft volgens de ombudsman voldoende begrip getoond en uiteindelijk gehandeld vanuit coulerie en met de menselijke maat.

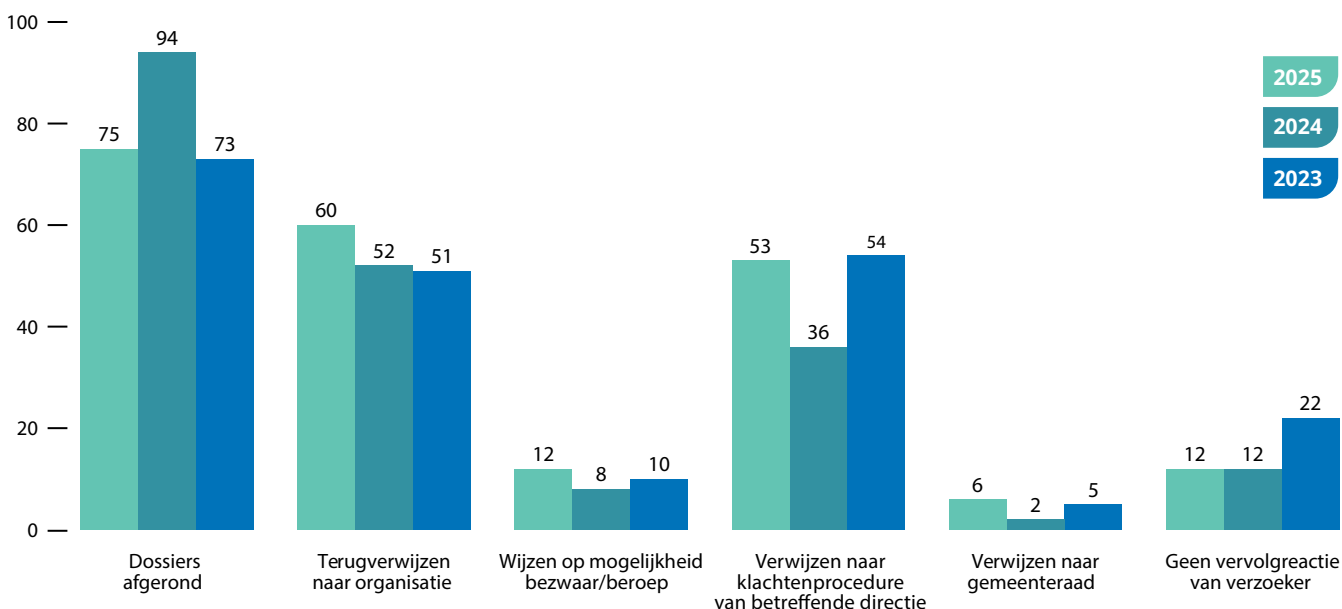
Ook voor medewerkers

De ombudsman is er ook voor medewerkers. Als medewerkers vinden dat ze niet behoorlijk worden behandeld door de gemeente, dan kunnen ook zij contact zoeken met de ombudsman. Zij heeft geen rol in een arbeidsconflict, maar zij kan het gedrag van de gemeente tegenover de medewerker toetsen aan de behoorlijkheidsnormen. Na signalen in 2024 heeft de ombudsman in 2025 het intern gemeentelijke proces van het melden van sociale onveiligheid [nauwlettend gevolgd](#). Het gemeentelijk project loopt nog door in 2026, dus ook in 2026 blijven we dit volgen. Het resultaat bekijken we daarna vanuit het perspectief van de medewerker.

Duidelijkheid bij contactmaatregel

Als een inwoner een contactmaatregel krijgt dan mag hij niet naar binnen bij (een deel van) de gemeentelijke gebouwen en/of mag hij slechts beperkt contact opnemen met de gemeente. In 2023 en in 2024 hebben we aandacht gevraagd voor de communicatie met de mensen die het betreft. Die was niet altijd duidelijk. Mensen vroegen zich bijvoorbeeld af: 'Hoelang duurt mijn contactmaatregel? Wat is de precieze reden dat ik die krijg opgelegd? Wat moet ik laten zien zodat de maatregel er weer afgaat?'. Eén inwoner heeft ook dit jaar geklaagd dat er geen gemeentelijk beleid is. Dat klopt en dat is jammer. De gemeente heeft laten weten dat het beleid bijna klaar is en begin 2026 wordt vastgesteld.

Figuur 2: wijze van afhandeling verzoeken



Afhandeling verzoeken

De ombudsman heeft 242 verzoeken over de gemeente ontvangen in 2025. **Figuur 2** laat zien op welke manier de ombudsman in 2025 verzoeken heeft afgehandeld. 131 keer heeft de ombudsman verzoekers geadviseerd (eerst) een andere route te volgen. Bijvoorbeeld door de gewenste informatie rechtstreeks bij de gemeente op te vragen, een klacht in te dienen of in bezwaar/beroep te gaan. De ombudsman is dan (nog) niet aan zet. In alle gevallen legt de ombudsman duidelijk uit wat de route

kan zijn. Mochten mensen later alsnog contact op willen nemen, dan kan dat natuurlijk en dat gebeurt ook. Er zijn 75 dossiers afgerond. Dat is minder dan in 2024 en vergelijkbaar met 2023. Een dossier is een unieke vraag. De ombudsman kan van één persoon meerdere dossiers behandelen. Een dossier kan een vooronderzoek zijn, een snelle actie, of een onderzoek.

Tabel 2: aantal verzoeken gemeente onderverdeeld per directie

Directie	2025	2024	2023
Burgemeester	2	2	2
College	16	10	24
Concernstaf	2	5	1
Economische Zaken	0	1	0
Iederz	0	1	0
Inkomensdienstverlening	49	31	51
Maatschappelijke Ontwikkeling	34	32	26
Publieke dienstverlening	29	26	17
Raad/Griffie	2	4	1
Rigg	0	0	0
Shared Service Center	16	9	13
Sport050	1	0	2
Spot	0	1	2
Stadsbeheer	24	27	23
Stadsontwikkeling	50	37	56
Vastgoed	3	3	1
Veiligheid	13	19	11
Werk en Participatie	1	3	0
Eindtotaal	242	211	230

Tabel 3: aantal afgehandelde dossiers per directie

Directie	2025	2024	2023
Burgemeester	0	2	0
College	0	1	12
Concernstaf	2	1	1
Economische Zaken	0	1	0
Iederz	0	0	0
Inkomensdienstverlening	17	13	7
Maatschappelijke Ontwikkeling	11	12	4
Publieke dienstverlening	10	13	8
Raad/Griffie	1	0	1
Rigg	0	0	0
Shared Service Center	9	6	5
Sport050	0	0	1
Spot	0	0	1
Stadsbeheer	9	10	6
Stadsontwikkeling	10	19	19
Vastgoed	1	1	0
Veiligheid	4	12	8
Werk en Participatie	1	3	0
Eindtotaal	75	94	73

Er is een aantal directies waar de meeste verzoeken op zijn gericht. Inkomensdienstverlening, Maatschappelijke Ontwikkeling, Publieke dienstverlening, Stadsontwikkeling en Stadsbeheer. Dat is niet zo verwonderlijk. Deze directies voeren beleid uit dat dicht bij de persoonlijke levenssfeer van de inwoners komt. Als daar iets niet goed gaat voelen inwoners dat direct. Soms gaat een klacht over de directiegrenzen heen. We registreren de klacht bij de directie waarvan de klachtenfunctionaris de kwestie heeft opgepakt.

Tabel 3a: aantal afgehandelde dossiers, per directie, met onderverdeling

Directie	Vooronderzoek	Onderzoek	Snelle actie
Burgemeester	0	0	0
College	0	0	0
Concernstaf	1	1	0
Economische Zaken	0	0	0
Iederz	0	0	0
Inkomensdienstverlening	4	4	9
Maatschappelijke Ontwikkeling	1	0	10
Publieke dienstverlening	0	1	9
Raad/Griffie	1	0	0
Rigg	0	0	0
Shared Service Center	0	3	6
Sport050	0	0	0
Spot	0	0	0
Stadsbeheer	0	2	7
Stadsontwikkeling	2	2	6
Vastgoed	0	0	1
Veiligheid	0	1	3
Werk en Participatie	0	0	1
	9	14	52
Eindtotaal		75	

Van de 75 dossiers is een kleine 70% een snelle actie geweest. Dat gaat om situaties met enige urgentie waardoor snelheid nodig is, of om minder complexe klachten waarvoor de (interne) klachtenprocedure te zwaar is en onnodig vertragend werkt. De meeste snelle acties zijn gedaan in samenwerking met de directies Maatschappelijke Ontwikkeling, Inkomensdienstverlening en Publieke dienstverlening.

Wanneer we besluiten een situatie te onderzoeken formuleren we in overleg met de inwoner de klacht. Daarna bepalen we aan welke **behoorlijkheidsnorm(en)** we de klacht gaan toetsen.

In 2025 hebben we bij de 14 onderzoeken die we hebben gedaan naar gedragingen van de gemeente 13 verschillende behoorlijkheidsnormen onderzocht. De norm 'Goede informatieverstrekking' en 'Goede organisatie' zijn het meest getoetst. Dat betekent dat we aan het begin van een aantal onderzoeken aanleiding zagen om deze normen te toetsen. Er is 12 keer geoordeeld dat de gemeente behoorlijk heeft gehandeld volgens de getoetste normen en 11 keer hebben wij het gedrag als niet behoorlijk of onbehoorlijk beoordeeld.

Een snelle actie is geen onderzoek en dus geeft de ombudsman dan geen oordeel over behoorlijkheid. Het besluit om een snelle actie in te zetten, komt wel altijd voort uit de inschatting dat er 'iets' niet behoorlijks dreigt waardoor een snelle actie nodig is.

Tabel 4: getoetste behoorlijkheidsnormen bij onderzoeken gemeente

Normen	B	NB	O	GO	Totaal
Goede informatiestrekking	2	2			4
Goede motivering	2				2
Bevorderen van actieve deelname door de burger	1				1
Fatsoenlijke bejegening	1				1
Fairplay	1	1			2
Evenredigheid	1				1
Maatwerk	2				2
Voortvarendheid			1		1
Betrouwbaarheid		1			1
Onpartijdigheid	1				1
Redelijkheid		1			1
Goede voorbereiding		1			1
Goede organisatie	1	3			4
Luisteren naar de inwoner		1			1
Totaal	12	10	1	0	23

B = Behoorlijk
NB = Niet behoorlijk
O = Onbehoorlijk
GO = Geen oordeel

Tabel 5: gemiddeld aantal contactmomenten per dossier gemeente

2025	12,8
2024	14,5
2023	19,5
2022	18,8
2021	14,6

Aanbevelingen

Artikel 9:27 van de Awb regelt de bevoegdheid van de ombudsman om aanbevelingen te doen. Een aanbeveling is een dringend advies van de ombudsman om het gedrag of werkwijze aan te passen. Een aanbeveling wordt meestal gedaan naar aanleiding van een individuele

situatie, maar overstijgt het belang van die ene inwoner. Aanbevelingen van de ombudsman zijn niet bindend, maar ook niet vrijblijvend. Het vraagt van de organisatie om er binnen redelijke termijn op te reageren en om begrijpelijk te motiveren als een aanbeveling niet wordt overgenomen.

In 2025 heeft de ombudsman eenmaal een aanbeveling gedaan: over de communicatie tijdens een bezwaarprocedure. In deze procedure geeft de gemeente aan dat ze geen 'procesbelang' meer ziet en vraagt ze de inwoner om binnen een week te reageren. Daarbij werd de indruk gewekt dat als de inwoner niet zou reageren de bezwaarprocedure zou worden stopgezet. Daarop heeft de ombudsman de aanbeveling gedaan om de werkwijze aan te passen en duidelijk aan te geven dat er altijd een besluit op bezwaar volgt tenzij de bezwaarmaker zijn bezwaar intrekt.

De gemeente heeft ons schriftelijk laten weten deze aanbeveling op te volgen.

Toezeggingen

De gemeente heeft de volgende toezeggingen gedaan bij cases die de individuele situatie overstijgen.

- ◆ Postbezorging. Wanneer de post niet op tijd wordt bezorgd kunnen termijnen, bijvoorbeeld de termijn waarop een inwoner ergens op moet reageren, in gevaar komen. De gemeente zegt toe dat zij daar rekening mee gaat houden en zoekt naar een passende oplossing.
- ◆ Bezwaar op evenementenvergunning. Naar aanleiding van een situatie waarbij een bezwaarmaker een aantal maanden heeft moeten wachten op de afhandeling van zijn bezwaar, heeft de gemeente toegezegd een aantal maatregelen te nemen dat het vergunningentraject verbetert, de kans op bezwaren verkleint en de termijn van afhandelen verkort omdat informatie beter en sneller voor handen is.
- ◆ Naar aanleiding van dezelfde situatie heeft de gemeente bij de medewerkers het belang van goed contact met de bezwaarmaker gedurende het proces extra onder de aandacht gebracht.

We vertrouwen erop dat deze toezeggingen worden nagekomen.

STICHTING WIJ GRONINGEN

Een van de belangrijkste taken van WIJ Groningen is het in behandeling nemen van aanvragen voor voorzieningen van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet. De gemeente is verantwoordelijk voor deze wetten en heeft de toegang bij WIJ Groningen neergelegd. WIJ adviseert en de gemeente besluit.

Mensen die te maken hebben met de dienstverlening van WIJ Groningen en het gevoel hebben dat ze niet goed worden behandeld, kunnen contact opnemen met de ombudsman Groningen.

De ombudsman vraagt mensen altijd of WIJ op de hoogte is van het ongenoegen. Het is vaak beter dat inwoners eerst een klacht indienen bij WIJ of met WIJ het gesprek aangaan zodat WIJ zelf actie kan ondernemen en ervan kan leren.

Als dat al is gebeurd of als mensen zich niet vrij genoeg voelen om contact op te nemen met WIJ, dan kunnen ze contact opnemen met de ombudsman.

Ook ondersteuners van deze inwoners of maatschappelijke partners kunnen terecht bij de ombudsman als zij ervaren dat zij in hun rol niet goed worden behandeld. De ombudsman heeft geen oordeel over de inhoud van de trajecten, de adviezen of de keuze

voor een bepaalde voorziening. Zij kijkt naar het proces en de behoorlijkheid van het gedrag.

De ombudsman kan grofweg twee dingen doen. Met een snelle actie een proces vlottrekken of onderzoek doen naar de situatie waarin de inwoner terecht is gekomen. Bij een onderzoek toetst de ombudsman of een inwoner behoorlijk is behandeld volgens de [behoorlijkheidsnormen](#).

De ombudsman heeft ook in 2025 diverse ombudskoffies gedronken, bijvoorbeeld in buurthuizen. Ze hoort daar dat inwoners positief spreken over de betrokkenheid van WIJ. Ze kennen de WIJ medewerkers goed, noemen hen bij de voornaam en voelen zich gehoord en gezien. Dat is mooi om te horen. Dat is ook onze ervaring. Tijdens de meeste gesprekken die de ombudsman heeft met WIJ medewerkers zien we serieuze betrokkenheid bij en zorgzaamheid voor de inwoners.

Helaas zien we bij verzoeken die wij in behandeling hebben genomen dat er vaak weinig aandacht is voor vastlegging van afspraken, voor het zich houden aan termijnen en voor duidelijke en gemotiveerde onderbouwing van adviezen. Naar de mening van de ombudsman behoort ook dát tot goede hulpverlening.

Toegang tot jeugdhulp

Als ouders contact opnemen met WIJ of met de gemeente omdat zij ondersteuning nodig hebben voor hun kind

dan bekijkt WIJ welke ondersteuning passend is. Er kan basis jeugdhulp worden geadviseerd, zonder beschikking, of specialistische jeugdhulp, met beschikking. Dat is afhankelijk van de situatie.

De ombudsman heeft eind 2024 en begin 2025 haar zorgen over deze manier van toegang geuit, o.a. via een signaalbrief aan de gemeenteraad. De kern van onze zorgen was toentertijd dat ouders onvoldoende werden geïnformeerd over de mogelijkheden om andere ondersteuning te krijgen dan basis jeugdhulp. Daarnaast had de ombudsman zorgen over de voortvarendheid waarmee WIJ de aanvragen oppakt en over de motivering bij het uiteindelijke advies.

Zowel WIJ als de gemeente hebben erkend dat het niet altijd goed gaat en dat er actie op zal worden ondernomen. Dat is mooi en dat zien we met interesse tegemoet. Helaas komen we in 2025 nog steeds een aantal zorgelijke situaties tegen.

Hieronder benoemen we enkele rode draden die we in 2025 zijn tegengekomen over de dienstverlening en gedragingen van WIJ Groningen bij de toegang tot jeugdhulp en de Wmo. We illustreren dat aan de hand van concrete situaties.

We realiseren ons dat het aantal mensen dat bij de ombudsman komt slechts een klein percentage is van alle inwoners die bij WIJ aankloppen. Onze bevindingen kunnen niet één op één worden vertaald naar het gedrag van de gehele WIJ organisatie. Wel gaan we ervan uit dat waar rode draden

te herkennen zijn, er reden is tot verandering of op zijn minst oplettendheid.

Goede motivering

Als WIJ van mening is dat basis jeugdhulp passend is, dan mag de inwoner verwachten dat WIJ [goed kan uitleggen](#) wat basis jeugdhulp kan doen en waarom dat passend is in hun situatie. Dit blijkt lastig. Tot ongenoegen van de ouders die vervolgens naar de ombudsman gaan.

Niet elke ouder vindt basis jeugdhulp passend voor het kind. Daar zijn verschillende redenen voor. Zo kan het zijn dat ouder en kind [erg tevreden](#) zijn over de huidige (specialistische) ondersteuning en daar graag mee door willen gaan of dat (ouder en kind) niet zien waarom basis jeugdhulp een [antwoord is op hun hulpvraag](#). Er zijn ook ouders die bij het begin van de toegang al argwanend staan tegenover basis jeugdhulp.

Elke situatie is weer anders.

Fair play en voortvarendheid

Voor inwoners is het samenspel tussen de gemeente en WIJ lastig te begrijpen. WIJ adviseert en de gemeente besluit. Tegen een formeel besluit van de gemeente, een beschikking, kan iemand bezwaar maken. Dan kan een inwoner aangeven dat hij het niet eens is met het besluit en wordt de situatie door een bezwaarcommissie bekeken. Als de inwoner het vervolgens ook niet eens is met de uitspraak van de bezwaarcommissie kan hij eventueel naar de rechter. Om van de bezwaar- en beroepsprocedure gebruik te kunnen maken is het (tijdig) ontvangen van een beschikking dus belangrijk.

De ombudsman heeft geen oordeel over het inhoudelijk advies van WIJ en ook niet over het besluit van de gemeente. De ombudsman kijkt wel of er sprake is van fair play. Met andere woorden: heeft de inwoner de procedurele kansen [voldoende kunnen benutten](#) en is er sprake van een eerlijke gang van zaken.

Van een eerlijke gang van zaken is geen sprake als de gemeente laat weten het bezwaar niet te kunnen afhandelen omdat het onderzoek en het ondersteuningsplan [niet voldoende geschikt](#) zijn om de aanvraag van een vrouw te beoordelen. Dat de bezwaarcommissie WIJ vervolgens vraagt om het onderzoek (deels) opnieuw te doen is begrijpelijk vanuit oogpunt van zorgvuldigheid. Voor de ouders betekent dat een extra belasting. Ze moeten opnieuw met WIJ in gesprek. Het betekent ook dat het proces vervolgens [langer gaat duren](#). Ook dat is voor ouders en jeugdige erg vervelend. De ombudsman doet WIJ dan ook de aanbeveling om met de gemeente af te stemmen waar het onderzoek aan moet voldoen om te voorkomen dat bij bezwaarprocedures opnieuw of aanvullend onderzoek gedaan moet worden.

Voor inwoners is niet altijd duidelijk waar ze zich in het proces bevinden. De meeste klachten of signalen die we in 2025 hebben gekregen gaan over [stagnaties in dit proces](#) waardoor [een besluit uitblijft](#) en ouders geen voorziening krijgen maar ook geen gebruik kunnen maken van de bezwaarprocedure.

In een aantal gevallen is de ombudsman een onderzoek gestart, maar vanwege de urgentie, omdat bijvoorbeeld

de [huidige indicatie bijna afliep](#), is het nodig geweest een snelle actie in te zetten.

Privacy

Inwoners die met een hulpvraag bij WIJ komen, delen privacygevoelige informatie. Die informatie heeft WIJ nodig om goede ondersteuning te bieden of goed te adviseren. Een aantal situaties lichten we licht om aan te geven dat bescherming van privacy niet altijd eenvoudig is. Niet voor WIJ en niet voor de inwoner. Bij WIJ ligt de verantwoordelijkheid om zorgvuldig met gegevens om te gaan en dit goed uit te leggen aan de inwoners.

Een [betrokken oma](#) kan niet goed accepteren dat zij slechts beperkt informatie van WIJ krijgt over haar kleinzoon. Zij maakt zich zorgen over het gedrag van de vader van het kind, haar zoon. Hoewel het gevoel van de oma te begrijpen valt, is de vader degene die bepaalt welke informatie met haar gedeeld mag worden. WIJ handelt hier correct. Minder zorgvuldig is WIJ in de situatie waarin een vrouw in een rechtszaak verslagen van WIJ met [gegevens over haarzelf](#) onder ogen krijgt die ze niet kent en waarvoor ze ook geen toestemming heeft gegeven.

Een man krijgt erg veel stress als hij hoort dat niet alleen hijzelf maar ook zijn ex-partner wordt uitgenodigd voor een [multidisciplinair overleg over zijn persoonlijke situatie](#). Hij wil niet dat bepaalde, medische, informatie met haar wordt gedeeld. Ook heeft hij zorg over de informatie die uitgewisseld wordt met andere

hulpverleners die zijn uitgenodigd. Hij geeft dat keer op keer aan bij WIJ, maar het overleg dreigt toch door te gaan. Wanhopig gaat hij naar de ombudsman. Met een (zeer) snelle actie weet de ombudsman het overleg in deze samenstelling te voorkomen.

Tabel 6: wijze van afhandeling verzoeken WIJ

Afhandeling verzoeken	2025	2024	2023
Dossiers afgerond	48	25	20
Terugverwijzen naar organisatie	9	13	13
Wijzen op mogelijkheid bezwaar/beroep	1	1	2
Verwijzen naar klachtenprocedure van WIJ	10	8	20
Verwijzen naar gemeenteraad	0	0	0
Geen vervolgreactie van verzoeker	10	7	14

Afhandelen verzoeken

De ombudsman heeft 82 verzoeken over WIJ Groningen ontvangen in 2025. Tabel 6 laat zien op welke manier deze verzoeken zijn afgehandeld. 20 keer heeft de ombudsman de mensen geadviseerd (eerst) een andere route te volgen. Bijvoorbeeld door gewenste informatie rechtstreeks bij WIJ op te vragen of een klacht in te dienen. De ombudsman is dan (nog) niet aan zet. In alle gevallen legt de ombudsman duidelijk uit wat de route

kan zijn. Mochten mensen later alsnog contact op willen nemen, dan kan dat natuurlijk.

Van de 82 verzoeken zijn 48 dossiers in behandeling genomen en afgerond. Dat is bijna een verdubbeling ten opzichte van 2024. Een dossier is een unieke vraag. De ombudsman kan van één persoon meerdere dossiers behandelen. Een dossier kan een vooronderzoek, een onderzoek of een snelle actie zijn. Van de 48 dossiers is ruim 60% (30) een snelle actie geweest.

Tabel 7: gemiddeld aantal contactmomenten per dossier WIJ

2025	19,6
2024	21,1
2023	22,9
2022	25,5
2021	16,0

Behoorlijkheidsnormen

Wanneer we besluiten een situatie te onderzoeken, formuleren we in overleg met de inwoner de klacht. Daarna bepalen we aan welke [behoorlijkheidsnorm\(en\)](#) we de klacht gaan toetsen. In 2025 hebben we bij de 13 onderzoeken die we hebben gedaan 10 verschillende behoorlijkheidsnormen

onderzocht. De norm ‘Goede informatieverstrekking’ en ‘Goede motivering’ zijn het meest getoetst. Dat betekent dat we aan het begin van een aantal onderzoeken aanleiding zagen om deze normen te toetsen. Er is 8 keer geoordeeld dat WIJ behoorlijk heeft gehandeld volgens de getoetste normen en 19 keer hebben wij het gedrag als niet behoorlijk of onbehoorlijk beoordeeld. Bekijk hiervoor tabel 8.

Een snelle actie is geen onderzoek en dus geeft de ombudsman daarvoor geen oordeel. Het besluit om een snelle actie in te zetten, komt wel altijd voort uit de inschatting dat er ‘iets’ niet behoorlijks dreigt waardoor een snelle actie nodig is.

Aanbevelingen

Artikel 9:27 van de Awb regelt de bevoegdheid van de ombudsman om aanbevelingen te doen. Een aanbeveling is een dringend advies van de ombudsman om gedrag of werkwijze aan te passen. Een aanbeveling wordt meestal gedaan naar aanleiding van een individuele situatie, maar overstijgt het belang van die ene inwoner. Aanbevelingen van de ombudsman zijn niet bindend, maar ook niet vrijblijvend. Het vraagt van de organisatie om er binnen redelijke termijn op te reageren en om begrijpelijk te motiveren als een aanbeveling niet wordt overgenomen.

De ombudsman heeft WIJ vier aanbevelingen gedaan. Op geen van deze heeft zij in 2025 een reactie ontvangen.

Het gaat om de volgende aanbevelingen:

- 1. Als er sprake is van een crisissituatie rond een minderjarige dan ontbreekt soms de tijd om ouders schriftelijk toestemming te vragen voor een interventie. Bijvoorbeeld voor een plaatsing op een veilige locatie. In een situatie in 2024 leidde dat na verloop van tijd tot problemen omdat WIJ en de ouders een andere beleving hadden van wat eerder (mondeling) was toegezegd. De aanbeveling was om na afloop ‘een schriftelijke bevestiging van mondelinge toestemming te sturen naar betrokken ouders’ zodat misverstanden in de toekomst kunnen worden voorkomen.
- 2. Basis jeugdhulp wordt beschouwd als een algemene voorziening en daarom krijgen ouders geen formeel besluit. Als ouders het niet eens zijn met het inzetten van basis jeugdhulp kunnen ze dus niet in bezwaar. De ombudsman constateert dat niet alle ouders weten wat een eventuele vervolgstap kan zijn. Daarom is de aanbeveling gedaan om ‘de uitkomst van een lichte toets schriftelijk aan ouders/jeugdige te bevestigen en hierbij aan te geven of de ouders akkoord gaan met de uitkomst of een aanvullend onderzoek wensen.’
- 3. Het is ouders niet altijd duidelijk waarom basis jeugdhulp als passende ondersteuning wordt gezien door WIJ (en de gemeente). Daarom is de aanbeveling gedaan om ‘uit te leggen aan ouders/ jeugdige waarom BJH passend is (bijv. in een ondersteuningsplan)’.
- 4. Het is voorgekomen dat de bezwaarcommissie geen uitspraak kan doen omdat het onderzoek van WIJ

Tabel 8: getoetste behoorlijkheidsnormen bij onderzoeken WIJ

Normen	B	NB	O	GO	Totaal
1 transparant	1	1		1	3
2 goede informatieverstrekking	3	2		1	6
3 luisteren naar de burger		3			3
4 goede motivering	1	4	1		6
8 fair play	1	3			4
14 voortvarendheid		2			2
17 betrouwbaarheid	1		1		2
18 onpartijdigheid		1			1
20 goede voorbereiding	1				1
21 goede organisatie		1			1
Totaal	8	17	2	2	29

B = Behoorlijk
NB = Niet behoorlijk
O = Onbehoorlijk
GO = Geen oordeel

onvolledig bleek. Dit benadeelt de aanvragers (ouders) omdat het onderzoek (deels) opnieuw moet en het daardoor langer duurt voordat er een uitspraak komt. Dit is kenbaar gemaakt bij de gemeente en WIJ en de aanbeveling is aan WIJ gedaan om ‘met de gemeente af te stemmen waar het onderzoek aan moet voldoen om te voorkomen dat bij bezwaarprocedures opnieuw of aanvullend onderzoek moet worden gedaan’.

Toezeggingen

Er zijn misverstanden ontstaan doordat WIJ en ouders elk een andere beleving hadden van de gemaakte afspraken. Doordat er niets op schrift stond, kon er ook nergens op teruggegrepen worden. WIJ heeft de concrete toezegging gedaan dat in de werkwijze van generalisten opgenomen wordt dat belangrijke besluiten en afspraken op schrift worden gesteld. We vertrouwen erop dat deze toezegging is nagekomen.

NOORDELIJK BELASTINGKANTOOR

Het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) is een overheidsorganisatie die belasting heft en int voor waterschappen en gemeenten.

Inwoners van de gemeente Groningen kunnen met klachten over het NBK bij de ombudsman terecht. Inwoners van andere gemeenten kunnen daarvoor naar de Nationale ombudsman. Er zijn uitzonderingen, nabestaanden van een inwoner van de gemeente Groningen die zelf ergens anders wonen, kunnen ook bij de ombudsman Groningen terecht.

Mensen met klachten over waterschappen die geen inwoner zijn van de gemeente Groningen kunnen naar de Nationale ombudsman. Als ze wel inwoner zijn van de gemeente Groningen dan kunnen ze ook met klachten over de inning van waterschapsbelasting door het NBK bij de ombudsman Groningen terecht.

In 2025 heeft de ombudsman negen verzoeken van negen verschillende mensen ontvangen. Uiteindelijk heeft de ombudsman vier verzoeken in behandeling genomen. Dat is de helft van vorig jaar. Er zijn drie snelle acties uitgevoerd en er is één vooronderzoek gedaan.

Tabel 9: wijze van afhandeling verzoeken NBK

Afhandeling verzoeken	2025	2024	2023
Dossiers afgerond	4	8	8
Terugverwijzen naar organisatie	2	4	6
Wijzen op mogelijkheid bezwaar/beroep	0	2	1
Verwijzen naar klachtenprocedure van NBK	1	2	2
Verwijzen naar gemeenteraad	1	2	0
Geen vervolgreactie van verzoeker	1	0	1

BIJZONDERE AANDACHT

In 2024 hebben we op drie thema's zodanige signalen opgevangen dat we ze, zoals aangegeven in het jaarverslag 2024, in 2025 zijn gaan onderzoeken. Het gaat om:

- ◆ *Gemeentelijk protocol en proces bij sociale onveiligheid*
- ◆ *Toegankelijke gemeentelijke dienstverlening in een digitale wereld*
- ◆ *Toegang tot jeugdhulp*

De eerste twee thema's zijn in 2025 binnen de gemeente programmatisch opgepakt. We zijn door de programmaleider/kwartiermaker op de hoogte gehouden en hebben de voortgang gevolgd. Daarbij is uiteraard gekeken vanuit de blik van de ombudsman, dat wil zeggen, we hebben vooral gekeken of de (nieuwe) processen duidelijk en begrijpelijk zijn voor medewerkers of inwoners, of de informatie door iedereen goed te vinden is en of het inclusief is. Per thema zijn accenten verschillend gelegd.

Het derde thema, de toegang tot de jeugdhulp, hebben we op een andere wijze opgepakt. Als vervolg op onze signaalbrief van begin 2025 hebben we onderzoek gedaan naar de gemeentelijke verantwoordelijkheid bij de toegang. In de tweede helft van 2025 is de Rekenkamer Groningen gestart met een onderzoek *Effectieve invloed op het sociaal domein* naar het samenspel (de governance) tussen WJ, het college en de gemeenteraad. Hoewel

verschillend van insteek en reikwijdte, vullen beide onderzoeken elkaar goed aan.

Dit jaarverslag bevat alvast een vooruitblik op het onderzoek naar de toegang. Het onderzoek zelf zal apart worden gepubliceerd.

Gemeentelijk protocol en proces bij sociale onveiligheid

Doel van dit onderzoek was om inzicht te krijgen in interne gemeentelijke processen en protocollen in situaties waarin mogelijk sprake is van grensoverschrijdend gedrag en sociale onveiligheid. Aanleiding hiervoor zijn diverse signalen die in 2024 zijn ontvangen, waaronder:

- ◆ Bereikbaarheid en vindbaarheid van informatie. De vraag is of de regeling en de informatie over meldpunten voldoende toegankelijk zijn voor alle medewerkers waarop deze van toepassing is.
- ◆ Onduidelijkheid in de procedure: Wat gebeurt er na een melding? Welk afwegingskader wordt gehanteerd? Hoe wordt rekening gehouden met de positie van zowel melder, vermeende dader en de 'omstanders'? Zijn de afspraken over vervolgstappen helder?

We hebben verschillende stukken bestudeerd, zoals het Protocol Integriteitsmeldingen, de kadernota Integriteit, de klachtenregelingen ongewenst gedrag 2020 en

2024. Ons is gebleken dat de stukken geen dan wel onvoldoende antwoord geven op bovenstaande vragen.

Begin 2025 nam de gemeente contact met ons op. Zij bleek inmiddels zelf een onderzoek te starten naar het proces van melden en hoe dat verbeterd kan worden. De ombudsman heeft de ontvangen signalen en haar zorgen vervolgens met de gemeente gedeeld. Daarbij is nadrukkelijk gewezen op het ontbreken van een helder afwegingskader, de onduidelijke rol van omstanders en de onduidelijkheid over vervolgstappen na afronding van een melding. De gemeente liet weten deze signalen en zorgpunten mee te nemen in haar onderzoek.

Omdat de ombudsman goed op de hoogte wordt gehouden, heeft ze besloten het eigen onderzoek te staken en het gemeentelijke onderzoek te volgen. Wel heeft de ombudsman in 2025 een melder in contact gebracht met het externe onderzoeksbureau, zodat ook ervaringen vanuit melderperspectief in het gemeentelijk onderzoek kunnen worden meegenomen.

Het onderzoek van de gemeente loopt nog. De ombudsman wordt regelmatig geïnformeerd over de voortgang en zal uiteindelijk kennisnemen van het resultaat. Ze zal vervolgens bekijken of er een duidelijk en concreet antwoord is gegeven op haar vragen.

Toegankelijke gemeentelijke dienstverlening (in een digitale wereld)

Over toegankelijkheid in brede zin heeft in 2025 een aantal mensen de ombudsman benaderd met een klacht over het moeilijk bereikbaar zijn van het centrum en het gebied rond de Grote Markt. Met name mensen met een fysieke beperking ondervinden hinder bij de toegang tot het stadhuis. Eind 2024 is de ombudsman in gesprek geweest met de Werkgroep Toegankelijk Groningen en ook uit die werkgroep kwamen signalen over toegankelijkheid in brede zin. We hebben dit als algemeen signaal bij de gemeente neergelegd en in individuele situaties is er door de gemeente naar tijdelijke oplossingen gezocht.

Onze bijzondere aandacht is uitgegaan naar de digitale toegankelijkheid om te onderzoeken of inwoners worden buitengesloten van openbare gemeentelijke informatie. En of de digitale dienstverlening van de gemeente voor iedereen toegankelijk is. Op dit thema is de gemeente een agenda gestart. Wij hebben daarop besloten geen eigen onderzoek te doen, maar dit proces te volgen.

De verplichting voor digitale toegankelijkheid voor alle (semi-)overheidsorganisaties geldt sinds 23 september 2018 en is sinds 1 juli 2023 formeel vastgelegd in de Wet digitale overheid (Wdo).

Sinds 2022 werkt de gemeente vanuit de Agenda Toegankelijk Groningen. Per beleidsdomein wordt uitgewerkt hoe binnen de gemeente wordt samengewerkt aan toegankelijkheid. Deze agenda loopt tot en met 2025.

De ombudsman heeft documenten bestudeerd zoals *Inclusief beleid in een gevarieerde samenleving van de*

Werkgroep Toegankelijk Groningen, Agenda Toegankelijk Groningen 2022 – 2025 en het Evaluatierapport Agenda Toegankelijk Groningen. Om het proces te kunnen volgen is een aantal gesprekken gevoerd met direct betrokkenen bij deze agenda, zoals de kwartiermaker.

De indruk is dat de digitale dienstverlening, zoals het aanvragen van een paspoort, rijbewijs, afvalpas en uitkering voldoende toegankelijk is. De visie van de gemeente is inwoners te verleiden om gebruik te maken van de digitale dienstverlening, maar dat er altijd de mogelijkheid is om ook een fysieke aanvraag te doen. Dat kunnen wij onderschrijven. Wel hebben we de gemeente de suggestie gedaan dat mensen die digitaal een aanvraag doen een melding krijgen dat die **goed is aangekomen**. Daarnaast heeft de ombudsman het signaal afgegeven dat inwoners die een melding doen via 'meldingen.groningen.nl' soms bericht krijgen dat de melding is opgelost terwijl dat niet zo is. De gemeente is zich hiervan bewust en werkt eraan.

Lastiger is het bij 'content gedreven sites'. Sites waarin informatie over een bepaald inhoudelijk onderwerp centraal staat. Er bestaan, naast de gemeentelijke website, tientallen informatieve websites waar de gemeente bij betrokken is. Voor de inwoner is die informatie niet direct herkenbaar, vindbaar en bruikbaar. Vanuit de Agenda is het aantal sites de afgelopen jaren opgeschoond. Dat is mooi. Om structureel te zorgen dat de sites beter herkenbaar en eenvoudig te gebruiken zijn is een strategische visie op concernniveau nodig, zo begrijpen wij uit de evaluatie. Vervolgens zou een geldend

'design system' voor de gehele gemeente noodzakelijk zijn. Voor zover wij het kunnen volgen zien we dat nog niet gerealiseerd. Daardoor worden er te weinig kaders gegeven aan de voorkant en blijft het risico bestaan op onvoldoende toegankelijkheid. Dan is het moeilijk om te voldoen aan de Wdo. De ombudsman doet de gemeente de suggestie dit mee te nemen in de Lokale Inclusie Agenda 2026-2027.

We hebben ook kunnen volgen dat er het nodige verbeterd is in 2025. Er is geïnvesteerd in bewustwording bij medewerkers. En er zijn diverse audits uitgevoerd om websites verder te optimaliseren waardoor ze toegankelijker zijn voor mensen met een beperking.

De Nationale ombudsman heeft de behoorlijkheidsnormen geactualiseerd o.a. door vanaf 2026 de norm Toegankelijkheid toe te voegen: *De overheid is digitaal, via de post, telefonisch en fysiek toegankelijk en ondersteunt burgers die moeite hebben met het contact met de overheid*. De ombudsman Groningen zal vanaf 2026 onderzoeken ook gaan toetsen aan deze norm, indien daar aanleiding toe is.

Toegang tot jeugdhulp

Zorgen over de toegang tot jeugdhulp uitten we al in de signaalfbrief begin 2025. Gedurende het jaar leerden we meer over hoe de jeugdhulp in de gemeente Groningen in de praktijk wordt vormgegeven. We zagen dat de gemeente bij haar besluit in de meeste gevallen het advies van WIJ overneemt. Dat is begrijpelijk, WIJ is een professionele organisatie die door de gemeente is gevraagd om te adviseren. We hebben daarbij geconstateerd dat het gemeentelijk proces om te komen tot een besluit in vrijwel alle gevallen een administratieve, digitale handeling lijkt te zijn. De gemeente [ontvangt het bijbehorende ondersteuningsplan niet](#) en betreft de inhoud dus niet bij haar besluit.

Dat heeft ons verbaasd. In een ondersteuningsplan formuleert WIJ haar advies. Ouders en jeugdigen kunnen op het plan hun eigen visie schrijven. Ouders en jeugdigen hebben de verwachting dat de gemeente hun kant van de zaak ook onder ogen krijgt. Als dit document niet bij de gemeente komt, dan is de vraag welke afweging de gemeente maakt om tot een besluit te komen. Pas later, in een eventuele bezwaarprocedure, ziet de gemeente het ondersteuningsplan en kunnen ouders hun verhaal rechtstreeks aan de gemeente doen.

Uit zorg dat de belangen van de ouders onvoldoende worden gewaarborgd is de ombudsman de rol van de gemeente bij de toegang gaan onderzoeken. Welke rol heeft zij? En wat merken ouders en jeugdigen daarvan? Op welke wijze kunnen zij aan de gemeente hun verhaal

kwijt? Worden zij voldoende gehoord en wordt hun belang voldoende meegewogen bij het besluit van de gemeente? Deze vragen hebben een centrale plek in het onderzoek.

Stand van zaken

Het onderzoek is nog niet afgerond. Conclusies kunnen we in dit jaarverslag dus nog niet geven. Wel delen we alvast een aantal bevindingen hier.

Op papier heeft de gemeente Groningen het goed geregeld. Vanuit de intentie om zo snel en laagdrempelig mogelijk hulp te bieden, is een grote rol gegeven aan de WIJ-teams. Dat past ook bij de landelijke ontwikkelingen om de hulp zo dicht mogelijk bij de inwoner (in de wijk) te organiseren. Wat daarbij opvalt is dat er veel aanvraagroutes zijn, maar welke route de ouders en jeugdigen ook nemen, WIJ komt altijd in beeld. Maar de gemeente zelf? Die lijkt voor de ouders en jeugdigen pas in beeld te komen als er een besluit genomen moet worden.

Een voorlopige analyse van de klachtonderzoeken leert ons dat veel klachten gaan over de “triage-fase”. Een fase die bedoeld is om snel te beoordelen of vrij toegankelijke hulp (algemene voorziening) passend is, of dat er nader onderzoek nodig is. Een fase die dus in haar aard kortdurend zou moeten zijn, maar in de praktijk vaak lang lijkt te duren. De grens tussen deze fase en de (volgende) onderzoeksfase is voor ouders – en ook voor de ombudsman – niet altijd duidelijk. Wanneer WIJ ouders

diverse concrete voorstellen doet uit de grote algemene voorziening Basis jeugdhulp, hoort dat dan bij de triage? En is het dus de fase van een snelle selectie voor een algemene voorziening of een individuele voorziening? Of zitten ouders en WIJ dan al in de onderzoeksfase?

Het is voor ouders belangrijk in welke fase ze zitten om te weten welke vervolgstappen ze op dat moment zelf kunnen nemen. Vervolgstappen zoals Basis jeugdhulp accepteren, of een aanvraag specialistische hulp doen. Deze – vaak langdurige – onduidelijkheid zorgt voor onrust in situaties waarin juist behoefte is aan rust. Medewerkers van WIJ lijken zich hier niet altijd van bewust. Juist in deze fase, waarin de hulp wordt bepaald, zijn ouders en jeugdigen meestal niet in beeld bij de gemeente.

Des te belangrijker is de vergewisplicht van de gemeente. De gemeente mag natuurlijk gebruik maken van professionele adviseurs, zoals WIJ. Maar als zij haar besluiten op hun advies baseert, heeft de gemeente wel de plicht om na te gaan of de adviseur – WIJ dus – op zorgvuldige wijze onderzoek doet. Vanwege onze bevindingen in 2024 en 2025 onderzoeken we hoe de gemeente Groningen voldoet aan de vergewisplicht en hoe de gemeente ervoor zorgt dat ouders en jeugdigen gehoord worden en hoe zij hun belangen meeweegt bij de besluitvorming.

OP STAP

We zijn regelmatig op stap gegaan om in contact te komen met inwoners. We willen uit de eerste hand horen wat er speelt, waar mensen tegenaan lopen als het gaat om de dienstverlening van de gemeente, Wij en het NBK. Daarnaast willen we het natuurlijk ook graag horen als mensen tevreden zijn. Regelmatig horen we dat mensen het 'best goed wonen' vinden in de gemeente. Dat is mooi.

Waar we in 2024 nog vooral in gesprek zijn gegaan met inwoners, hebben we in 2025 het contact met maatschappelijke organisaties geïntensiveerd. Op deze manier hopen we het bereik van de ombudsman te vergroten.

De *ombudskoffie* waar we in 2024 mee zijn gestart, bleek ook dit jaar een mooi concept. Met een ombudskoffie drinkt de ombudsman ergens een kopje koffie mee. Soms door gewoon spontaan een buurthuis of een andere locatie binnen te lopen en soms staat er op uitnodiging een kopje koffie klaar.

In beeld komen

Er is een aantal nieuwe dingen opgepakt om als ombudsman beter en vaker in beeld te komen. We noemen er een paar.

Om de zichtbaarheid te vergroten is vanaf november 2025 de ombudsman Groningen ook op LinkedIn actief. De eerste ervaringen zijn positief. Het aantal volgers stijgt en er wordt gereageerd op onze posts. Er is dus contact.

Waar we met veel genoegen op terugkijken is onze bijdrage aan het festival Let's Gro. Via improvisatietheater hebben we samen met het publiek gefilosofeerd over het ultieme droomloket. En wat blijkt? Mensen willen vooral serieus genomen worden. Als de gemeente het antwoord niet weet, zeg het dan gewoon. Ook vinden mensen het belangrijk dat ze snel geholpen worden, dat ze worden teruggebeld en dat er 'menselijk' contact is met de medewerker.

Op uitnodiging van de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NVVB) heeft de ombudsman gesproken op hun Noordelijk Regiocongres. In dialoog met een volle zaal kon Anja Janssen inzicht geven in de rol van de ombudsman.

We hebben de banden aangehaald met het Juridisch Loket en met WIJS. Met enige regelmaat verwijzen we inwoners naar deze twee organisaties. Het is daarom zinvol dat zij op hun beurt ook zicht hebben op de rol van de ombudsman zodat zij ook mensen op ons kunnen attenderen.

Dat is ook de reden dat Anja Janssen ombudskoffies heeft gedronken met verschillende inwonersraden zoals de Wijkraad en met maatschappelijke organisaties zoals WerkPro en het Netwerk Informele Ondersteuning (Niog).

Door een zichtbare bekende te zijn van de maatschappelijke organisaties, komen we beter in contact met de inwoners die door hen worden ondersteund.



In beeld zijn

Ook dit jaar is er in samenwerking met OOGtv een tweetal informatieve filmpjes gemaakt. In 2024 stonden in twee filmpjes de *introdunctie* van Anja Janssen en de *Snelle Actie* centraal, in de twee filmpjes van 2025 worden het *Onderzoek* en het *Signaal* toegelicht. Met deze filmpjes illustreren we in een notendop de werkwijze van de ombudsman. Niet echt op stap, maar wel om in beeld te zijn, schrijft de ombudsman maandelijks een column in de Groninger Gezinsbode. Elke maand beschrijft ze een concrete kwestie waarop ze actie heeft ondernomen of geeft ze een korte bespiegeling over situaties waarover ze zich verwondert. Ook publiceren verschillen wijkkranten regelmatig een stukje van de ombudsman.

Een beeld vormen

Het is voor het werk van de ombudsman belangrijk om op de hoogte te zijn van actuele (beleids)ontwikkelingen. De ombudsman is weliswaar niet bevoegd een oordeel te hebben over het beleid, maar wél over de wijze waarop het vervolgens wordt uitgevoerd.

Regelmatig heeft de ombudsman zich daarom laten bijpraten door medewerkers van de gemeente of WIJ Groningen. Bijvoorbeeld over de opvang van Oekraïners, het project 'hostmanship' van burgerzaken, toezicht en handhaving in het sociaal domein, de basisbaan en de AVG. Door beleidsontwikkelingen te volgen, kunnen we de verzoeken van inwoners beter in de context plaatsen.

Een beeld ontwikkelen

In het landschap van politieke instabiliteit en polarisatie is het belangrijk om als (lokale) ombudsmannen samen op te trekken. De Nationale ombudsman, Reinier van Zutphen, vraagt met enige regelmaat aandacht voor het risico wanneer de overheid niet betrouwbaar is of niet behoorlijk handelt. Wanneer zaken worden beloofd die in de praktijk onuitvoerbaar blijken te zijn of van tafel verdwijnen, verdwijnt ook het vertrouwen. De ombudsman Groningen onderschrijft dit. De lokale ombudsmannen gaan, samen met de Nationale ombudsman, in 2026 intensiever samenwerken. De ombudsman Groningen neemt actief deel aan dit netwerk. In 2025 zijn hierover ook de contacten met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties geïntensiveerd.

Anja (62) is de ombudsman van Groningen. Wat komt ze tegen? 'Ik hoor vaak: ik word niet serieus genomen' **DVHN**

Groninger Gezinsbode

De Ombudsman

Anja Janssen



NIEUWS ONDERZOEK VIDEO PODCASTS MEDIAPRODUCTIES ADVERTEREN CONTACT



4

Hoop gras rolt niet vanzelf weg

Het is een gewone dag als een bezorgde oudere man de telefoon opkomt om de ombudsman te bellen. Al maanden ligt er een hoop gras te rotten en te stinken in een groenstrook naast het fietspad. Dit fietspad is een essentiële route naar de wijk, en de man maakt zich zorgen. Omdat hij op leeftijd is, lukt het hem niet om foto's aan te leveren van de situatie.

De ombudsman besluit dat het tijd is voor actie en gaat zelf op onderzoek uit. Eenmaal op locatie aangekomen, ziet ze geen enkele 'hoop' gras zoals de man had beschreven. In plaats daarvan ontdekt ze meerdere rollen gras die er duidelijk al enige tijd liggen. De kleur verradt dat het gras niet vers is. In het kader van een snelle actie neemt de ombudsman direct contact op met de gemeente.

De situatie is niet meteen duidelijk; de vraag is of de gemeente verantwoordelijk is voor deze slapende rollen gras. Toch belooft de gemeente om de zaak te bekijken. Tot ieders



Anja Janssen

OMBUDSMAN

Anja Janssen

Ombudsman Groningen

4 JULI 2025 DE ZUIDWESTER

OMBUDSMAN
groningen



Donkere nachten
voor het

Voor een van
is de maat
hulp te zoeken
ombudsman

Ombudsman
actie
De ombudsman
gemeente
er aan de
snel actie
ondernom
gemeente
storing in
werkzaam
De veran
afdeling
en binn
brander
weer. E
opgebru
zich al
het pr

Ver
com
Dit
ver
is ni
om
ond
"op
be
na
af
he
m
9
w
ren
lig
won
gek
gele
seente
week
ost.
niets

Anja Janssen op bezoek in de wijk:
koffiedrinken met de ombudsman

Adverteren? [11]



MORE VIDEOS
Anja Janssen
ombudsman Groningen

Over de aflevering

Anja Janssen, de ombudsman van Groningen, vindt het belangrijk om inwoners te ontmoeten. Daarom ging ze onlangs de wijk in. Ze begon haar

YouTube

VLC media player
Media Playback Audio Video Subtitle Tools View Help

DE OMBUDSMAN
AFLEVERING 4



Ik wil dat mensen
vertrouwen in ons hebben

VERDER IN DIT NUMMER

- Op de bres voor Baukje, Aisha en Eva
- Kansrijk Groningen Project van hoop en dromen

DE OMBUDSMAN:
TUSSEN BURGER EN BELEID

2025
— IN DE —
MEDIA

De afgelopen weken heb ik een aantal keren met inwoners gefilosofeerd over het áller-, állerfijnste loket, fysiek of digitaal, waar je als inwoner terecht komt.

Nou ja, terecht komt. Misschien ga je er graag heen zou willen

voor laden en lossen van dagelijks geladen of vrijwilligers parkeerplaatsen. En als het nou om een auto gaat, dan is het voor de vaak oudere inwoners een probleem. Nooit een probleem met het beleid. Nu



Anja Janssen, ombudsman Groningen, nodigt je uit om mee te fantaseren over het allerbeste loket. In deze interactieve try-out spelen actieve herkenbare en luchtige scènes – van slechte loketten tot loketgeluk. Samen met het publiek ontdekken we wat een fysiek of online loket écht prettig en betrouwbaar maakt.



AAN DE SLAG IN 2026

Jeugdbudsman

Met de nieuwe gemeentelijke verordening 2026 is vastgelegd dat de ombudsman zich vanaf 1 januari 2026 ook profileert als jeugdbudsman voor kinderen en jongeren tot 18 jaar.

Het VN Verdrag (1989) voor de Rechten van het Kind heeft 54 artikelen die opkomen voor de belangen van kinderen. De Nationale kinderombudsman heeft een kinderrechtentoets ontwikkeld die handvatten geeft om bij wet- en regelgeving en beleid deze kinderrechten voorop te stellen. Het doel van de toets is om de ontwikkeling en het welzijn van kinderen te waarborgen in alle voorstellen die raken aan het belang van kinderen. De ombudsman Groningen gaat in 2026 onderzoeken hoe deze kinderrechtentoets een leidraad kan zijn bij haar beoordeling van het gedrag van de organisaties. Ze gaat daarvoor in gesprek met jeugdigen, ouders en de organisaties. Dat betekent ook iets voor de werkwijze van de (jeugd)ombudsman zelf. Haar manier van werken is nu vooral gericht op volwassenen.

Eind 2025 zijn twee studenten Pedagogische Wetenschappen van de Rijksuniversiteit Groningen bij Bureau ombudsman gestart met een stageonderzoek naar hoe 1) bij de toegang tot jeugdhulp rekening wordt gehouden met de rechten van het kind en 2) de ombudsman invulling kan geven aan de rol

van jeugdbudsman, vooral met het oog op de kinderrechten.

De eerst helft van 2026 zal worden gebruikt om de rol van jeugdbudsman verder vorm te geven. De mate waarin de functie van jeugdbudsman kan worden uitgerold, wordt overigens begrensd door de personele capaciteit bij bureau ombudsman.

Zichtbaarheid en bereikbaarheid

Ook in 2026 blijven we stevig inzetten op zichtbaarheid en bereikbaarheid. We willen dat zoveel mogelijk inwoners, en ook medewerkers, weten dat de ombudsman er is en waar ze voor staat. We gaan daarom door met het drinken van ombudskoffies, zowel met inwoners als met (maatschappelijke) organisaties.

In 2025 was het voornemen: pop-up spreekuren in de wijk en beter in contact met inwoners tussen de 20 en 35 jaar.

Over de pop-up spreekuren in de wijk hebben we ons licht opgestoken bij andere lokale ombudsmannen. De ervaringen daar zijn wisselend. Meestal werden daar de pop-up spreekuren matig bezocht. Juist door het pop-up karakter weten mensen niet waar het spreekuur is. Ook maakt het pop-up karakter dat er onvoldoende tijd is voor de mensen, dat de privacy niet voldoende gewaarborgd kan worden en dat de ombudsman zich niet kan voorbereiden waardoor een aparte vervolgspraak

toch wenselijk is. We hebben daarop besloten geen pop-up spreekuren te organiseren maar mensen op afspraak uit te nodigen op ons kantoor.

We vragen de mensen niet naar leeftijd, maar onze indruk is dat we nog steeds wat te winnen hebben als het gaat om het bereiken van mensen tussen ruwweg 20 en 35 jaar. We hopen dat LinkedIn daar een positieve bijdrage aan levert, en ook presentaties als het Dramaloket tijdens Let's Gro kunnen helpen. Verder is mond op mond 'reclame' ook van belang.

Tot slot gaan we door met de maandelijkse column in de Groninger Gezinsbode, berichten in wijk- en buurtkranten en grijpen we andere mogelijkheden via de media aan om de zichtbaarheid te vergroten.

Op de juiste tafel

In 2025 hebben we de signalen die inwoners en medewerkers bij ons afgeven of die we ophalen bij de ombudskoffies systematisch geregistreerd. De signalen zijn divers. Van moeilijk bereikbare plekken, onvrede over participatie tot ontevredenheid over lange wachttijden. Losse signalen op zich onderzoeken we niet volgens de uitgebreide werkwijze van de ombudsman. Het is voor ons vooral een teken om alert te zijn. Het scherpert ons in de gesprekken met inwoners en we nemen het mee in de gesprekken met de organisaties.

Signalen stoppen niet bij de jaargrens. We blijven ze ook in 2026 registreren en als we een patroon menen te herkennen, zullen we het extra onder de aandacht brengen.

KIJKJE IN DE OMBUDSKEUKEN

Om het ombudswerk dicht bij de mensen te brengen, maken we van de meeste dossiers korte, toegankelijke samenvattingen. Deze worden gedurende het lopende jaar op de website geplaatst. In dit hoofdstuk staan de samenvattingen van 2025. Een kijkje in de ombudskeuken dus.

VAN BOMENKAP TOT ONBEGRIP

Norm: transparant

Een vrouw wendt zich als actieve buurtbewoner tot de ombudsman. Zij voelt zich niet goed geïnformeerd over de ontwikkelingen in haar wijk. De gemeente heeft samen met buurtbewoners een plan voor de wijk gemaakt. Ondanks haar jarenlange betrokkenheid bij dit project, voelt zij zich niet tijdig op de hoogte gesteld van belangrijke veranderingen in het plan. Het meest frustrerende voorbeeld voor de vrouw? De onverwachte kap van twee bomen. Die bomen horen volgens het plan behouden te blijven. De vrouw moet zelf achter de reden van de kap aangaan. De gemeente informeert omwonenden hierover niet. De vrouw vraagt zich af hoe dat zal gaan met eventuele andere wijzigingen van het opgestelde plan. Wat kunnen zij en andere buurtbewoners van de gemeente verwachten? Het participatieproces van de gemeente is voor de vrouw niet transparant en onduidelijk.

De ombudsman doet onderzoek. Wat blijkt? De kap van de bomen staat los van het plan voor de wijk. Volgens de gemeente is de kap noodzakelijk en urgent omdat de bomen ziek zijn en voor een gevaarlijke situatie zorgen. Nu er sprake is van spoed, is het niet gek dat de gemeente buurtbewoners niet vooraf informeert. Maar zij kan wel daarna alsnog omwonenden informeren

waarom de bomen – ondanks het plan voor de wijk – gekapt zijn.

Volgens de gemeente is het participatieproces wel transparant. Er wordt informatie gedeeld op meerdere momenten en via verschillende kanalen. Het is duidelijk dat er meerdere momenten van inspraak zijn geweest en dat omwonenden regelmatig geïnformeerd worden over het plan. De ombudsman vindt ook dat de gemeente duidelijk en transparant handelt. De gemeente biedt de vrouw aan om in gesprek te gaan, zodat zij kan leren van de ervaringen van de vrouw over de beleving van het participatieproces. De gemeente laat daarmee zien dat zij openstaat voor feedback en dat is positief.

TEKENEN ZONDER VERTALING?

Norm: fair play

Een man vraagt een uitkering aan en wordt uitgenodigd voor een gesprek. Omdat hij geen Nederlands spreekt en maar een beetje Engels neemt hij een vriendin mee die voor hem kan vertalen. Van de gemeentemedewerkers mag zij dat niet. Er worden vervolgens vragen in het Engels gesteld die de man nauwelijks begrijpt. Van het gesprek maakt de gemeente een verslag in het Nederlands dat de man moet ondertekenen. Hij kan het verslag niet begrijpen maar als hij het verslag niet tekent, krijgt hij geen uitkering. Het verslag wordt niet meegegeven of opgestuurd. Pas enkele maanden later in de bezwaarprocedure krijgt de man het verslag onder ogen en ziet hij allerlei fouten. De vriendin komt namens de man bij de ombudsman.

De gemeente meldt de ombudsman dat de medewerkers hebben gecontroleerd of de man de Engelse taal redelijk begrijpt en dat was het geval. Als het nodig was mocht de vriendin wel degelijk vertalen. De vriendin heeft volgens de gemeente het verslag gelezen en voor meneer vertaald. Dat staat ook in het verslag dat de man volgens de gemeente zonder dwang heeft ondertekend.

Het is het woord van de een tegen de ander. Uit niets is de ombudsman gebleken dat de gemeente op dit punt onbehoorlijk heeft gehandeld. De

ombudsman kan geen oordeel vellen over de fouten in het verslag, omdat deze in de bezwaarprocedure aan de orde kunnen worden gesteld.

De ombudsman constateert dat in het verslag en de begeleidende brief een niet bestaand Gronings adres is genoteerd. Dat zou kunnen verklaren waarom de man het verslag pas na maanden heeft gezien. De gemeente legt uit dat het verslag met brief in een gesloten envelop zijn gestopt waarop het juiste adres van de vriendin is genoteerd. Daar zou de man enkele dagen in de week verblijven. De vriendin bestrijdt dat en meldt dat zij ook op haar adres geen verslag heeft ontvangen. Uit de correspondentie van de man lijkt aannemelijk dat hij het verslag pas enkele maanden later in de bezwaarprocedure heeft ontvangen. Dat is niet zoals het hoort.

TE VEEL GEWERKT

Norm: fair play, integriteit

INKOMENSDIENSTVERLENING

Een man helpt af en toe in het restaurant van familie, omdat de eigenaar vanwege gezondheidsproblemen niet alles zelf kan. Eerst af en toe, later meer. De gemeente ziet dat de man daar aan het werk is en vraagt om uitleg. De man heeft namelijk een bijstandsuitkering en dan moeten alle inkomsten doorgegeven worden aan de gemeente. De man denkt eerlijk antwoord te geven op de vragen van de gemeente, maar toch wordt zijn uitkering beëindigd. De gemeente zegt dat zij niet kan vaststellen hoeveel de man werkt en wat hij daarmee verdient. De man vindt dit oneerlijk. Hij dient hierover een klacht in bij de gemeente, maar krijgt geen reactie.

De ombudsman doet navraag. Wat blijkt? De man noemt het een klacht, maar het is een bezwaar. Dat is iets anders. In de bezwaarprocedure wordt gekeken of de gemeente de uitkering terecht beëindigd heeft. De man zal dit af moeten wachten.

Los van het bezwaarschrift heeft de man ook opnieuw een uitkering aangevraagd. Deze is toegekend, maar de man ontvangt de uitkering niet. Met een snelle actie krijgt de ombudsman duidelijkheid. De uitkering is toegekend met de voorwaarde dat de man elke werkdag zijn uren doorgeeft. De gemeente ziet echter dat de man

een aantal keer aan het werk is, maar dat die uren niet zijn doorgegeven. De man houdt zich dus niet aan de voorwaarden. De gemeente mag de uitkering daarom beëindigen, maar biedt de man nog een kans. Zij schort de uitkering eerst alleen op en nodigt de man uit voor een gesprek. Als de man vanaf nu zijn uren goed doorgeeft, zal hij zijn uitkering weer ontvangen.

WANNEER IS DE BRIEF VERSTUURD?

Normen: goede organisatie, redelijkheid

De gemeente doet onderzoek naar de uitkering van een vrouw. In een brief van 22 juli wordt haar gevraagd om vóór 23 juli bankafschriften over de afgelopen tien maanden in te leveren. Praktisch betekent dit dat ze nog dezelfde dag de stukken moet opzoeken, kopiëren en opsturen of langsbrengen. Dat is veel te kort dag aldus de vrouw. Bovendien begrijpt ze niet waarom ze over een periode van tien maanden bankafschriften moet overleggen terwijl normaal gesproken naar een periode van drie maanden wordt gevraagd. Als de vrouw de gemeente om opheldering vraagt, krijgt ze verschillende data te horen waarop de brief zou zijn verstuurd: op 10, 15, 18 en 19 juli 2024. Ook blijft onduidelijk waarom gevraagd wordt naar bankafschriften van de afgelopen tien maanden. De vrouw dient een klacht in bij de ombudsman.

Na onderzoek stelt de ombudsman vast dat de brief niet correct is gedateerd. De brief is eerder verzonden dan 22 juli. Uit een screenprint die de gemeente overlegt maakt de ombudsman op dat de brief op donderdag 18 juli is verstuurd. Dat de gemeente verschillende keren richting de vrouw andere data noemt, getuigt niet van een zorgvuldig onderzoek. De ombudsman constateert verder dat de vrouw de brief op zaterdag 20 juli moet hebben

ontvangen. Hoewel de vrouw in dat geval meer tijd had om de gevraagde stukken in te leveren, vindt de ombudsman ook die termijn niet redelijk om van een inwoner te verlangen om tien maanden aan bankafschriften bij elkaar te zoeken en op te sturen. Vooral als iemand daar hulp bij nodig heeft.

Waarom de gemeente om tien maanden aan bankafschriften vraagt, legt zij tijdens het onderzoek van de ombudsman netjes uit. Dat heeft te maken met de termijn waarin er in de situatie van de vrouw eventueel sprake zou kunnen zijn van een gezamenlijke huishouding.

DE LANGVERWACHTE UITSTROOMPREMIE

INKOMENSDIENSTVERLENING

Een man gaat in december 2023 van uitkering naar werk. Daarom denkt hij dat hij recht heeft op een uitstroompremie van de gemeente. Hij vraagt dit na bij de balie en er wordt hem verteld dat hij dit automatisch krijgt. Maanden later heeft hij het bedrag nog niet ontvangen. De man belt meerdere keren de gemeente, maar krijgt steeds niet de juiste persoon te spreken. Hij wordt ook niet teruggebeld. Intussen ontvangt hij de premie ook nog steeds niet. Hij komt bij de ombudsman.

Met een snelle actie legt de ombudsman contact met de gemeente. Wat is nou de reden dat de man de premie niet ontvangt? De gemeente legt uit dat de uitstroompremie nu automatisch uitbetaald wordt, maar in 2023 moest de premie aangevraagd worden. Omdat de man dit niet gedaan heeft, heeft hij geen recht op de premie. Het kan zijn dat hem aan de balie verteld is dat de premie automatisch uitbetaald werd. Dat is op dit moment ook zo, alleen de situatie van de man is anders. Voor hem gelden nog de oude regels. De gemeente besluit uit coulance, ook omdat er niet gereageerd is op de terugbelverzoeken van de man, alsnog de uitstroompremie te betalen. Dat is netjes.

EEN KWESTIE VAN VERTROUWEN

INKOMENSDIENSTVERLENING

Norm: onpartijdigheid

Een man krijgt hulp via de gemeente bij het maken van een ondernemingsplan. Deze begeleiding voldoet niet aan zijn verwachtingen en hij klaagt hierover bij het bedrijf zelf én bij de gemeente. De gemeente heeft dit bedrijf toegewezen en heeft dus ook een verantwoordelijkheid, vindt de man. Vanaf het moment van klagen verandert er voor zijn gevoel iets. Het lijkt alsof de medewerkers van het bedrijf hem anders behandelen, alsof ze zijn klacht persoonlijk opvatten. Het eindrapport dat het bedrijf schrijft gaat alleen over hun samenwerking, niet over zijn ondernemingsplan. Het geeft onterecht een negatief beeld, zegt de man. Het rapport speelt volgens de man wel een grote rol in het besluit van de gemeente om zijn aanvraag voor een Bbz-krediet af te wijzen. De man stelt dat de gemeente kritiekloos uitgaat van het oordeel van het bedrijf. Hij voelt zich als individu machteloos tegenover twee organisaties en gaat naar de ombudsman.

De ombudsman ziet dat de gemeente de aanvraag afwijst omdat het ondernemingsplan niet op alle punten voldoet aan de eisen. Daardoor kan de gemeente het plan niet gebruiken om bijvoorbeeld te toetsen of de onderneming levensvatbaar is. En dus verstrekt de gemeente geen Bbz-krediet. Dat is een logische redenering. De gemeente vertelt dat

het ingehuurde bedrijf geen advies geeft of iemand wel of niet een onderneming kan starten. Het eindrapport speelt dus geen rol bij de beslissing van de gemeente. De gemeente handelt hier dan ook niet partijdig.

Dat lijkt anders bij de behandeling van het bezwaar dat de man heeft ingediend. De man legt in zijn bezwaar uit waarom hij vindt dat zijn ondernemingsplan wél aan de eisen voldoet. De gemeente stuurt zijn bezwaar door naar het ingehuurde bedrijf. Dat is op zich in het kader van hoor en wederhoor, niet onbehoorlijk. Later stuurt de gemeente de reactie van dit bedrijf weer door naar de man. Hierbij meldt de gemeente de man alleen dat zij, gezien de reactie van het bedrijf, geen reden ziet om haar eerdere besluit te veranderen. De ombudsman constateert dat de gemeente zelf niet inhoudelijk reageert op de argumenten van de man. Ook legt de gemeente niet uit hoe zij de twee visies gewogen heeft, en waarom dit toch het eerdere besluit niet verandert. De man krijgt de kans om nog gehoord te worden, maar doet dit niet want hoe groot is de kans dat de gemeente dan alsnog het besluit verandert, als zij nu al zo duidelijk aangeeft hier geen reden voor te zien? De ombudsman kan zich voorstellen dat het voor de man lijkt alsof de gemeente alleen de

visie van het bedrijf meeneemt. En dat de man er hierdoor geen vertrouwen in heeft dat zijn bezwaar onpartijdig behandeld wordt.

ALS HET NOODLOT TOESLAAT

INKOMENSDIENSTVERLENING

Norm: maatwerk

Een maatschappelijk betrokken man doet met zijn organisatie veel voor de gemeenschap. De gemeente waardeert zijn werk en maakt daar ook gebruik van. Dan slaat het noodlot toe en verliest hij zijn familie, zijn huis en zijn inkomen. Gelukkig heeft hij het werk voor zijn organisatie nog om het leven het hoofd te bieden. Maar daarvoor wordt hij niet betaald.

De man gaat daarom voor een uitkering naar de gemeente. Die doet in zijn ogen moeilijk. De gemeente wil van alles van hem weten. Waarom heeft hij geen huis meer, waar slaapt hij, hoe zit het met zijn werk voor zijn organisatie, hoe zit het met de verschillende bankrekeningen die hij beheert? De man vindt deze vragen onnodig, zijn situatie is toch duidelijk. Volgens de gemeente duurt het lang voordat de man met informatie komt en is die informatie ook nog onvoldoende. De gemeente wijst zijn aanvraag voor een uitkering af. Ook zijn bezwaarschrift wordt ongegrond verklaard. Tijdens de bezwaarprocedure blijkt dat er nieuwe feiten zijn. De man heeft ondertussen een woning. De gemeente adviseert de man om weer opnieuw een uitkering aan te vragen. Dat doet hij, en opnieuw vraagt de gemeente naar dezelfde dingen. Op basis van de informatie die de gemeente krijgt, vindt zij dat de man inkomen kan krijgen uit zijn werk voor zijn organisatie. En ook vindt de

gemeente dat zijn persoonlijke financiën en die van de organisatie door elkaar lopen. Zo kan de gemeente niet bepalen welk inkomen de man heeft of zou kunnen hebben. En dus kan ze niet bepalen of hij recht heeft op een uitkering. De gemeente wijst opnieuw zijn aanvraag af.

De man blijft erbij dat hij niet betaald kan worden uit zijn organisatie. Nu hij geen inkomen heeft, kan hij geen huur betalen en dreigt hij uit huis gezet te worden. Ten einde raad klopt hij na een tijdje weer bij de gemeente aan. Hoewel hij volgens de gemeente nog steeds betaald kan worden voor het werk dat hij voor de maatschappelijke organisatie doet, is er nu wel sprake van andere omstandigheden. Zo is zijn betrokkenheid met de organisatie veranderd. Hij heeft geen bemoeienis meer met de inhoud en financiën. En daarnaast blijkt de noodzaak voor een uitkering tijdelijk omdat de man andere inkomsten in het vooruitzicht heeft. Gelet op alle omstandigheden ziet de gemeente nu aanleiding voor maatwerk en verstrekt hem alsnog een uitkering.

De man voelt zich desondanks in de steek gelaten door de gemeente. Hij vindt dat hij vanaf het begin al een uitkering had moeten krijgen. Dat is niet de conclusie die de ombudsman na onderzoek trekt. Hoe vervelend de man de vragen van de gemeente

ook vindt, voor het beoordelen van zijn aanvraag had de gemeente die informatie nodig. En hoewel de man het anders ziet, legt de gemeente inzichtelijk uit dat de man wel een inkomen had kunnen krijgen voor zijn werk bij de organisatie. Pas nadat de man voldoende afstand tot de organisatie had geschapen, zag de gemeente, ondanks eventuele inkomsten, een mogelijkheid voor maatwerk. Op dit punt heeft de gemeente volgens de ombudsman behoorlijk gehandeld.

WEL BUDGET(BEHEER), MAAR NIET BETAALD?

INKOMENSDIENSTVERLENING

Soms heeft iemand een beetje hulp nodig om alle geldzaken op orde te krijgen. Dan kan budgetbeheer uitkomst bieden. Maar wat als de budgetbeheerder de rekening niet betaalt? Met die vraag meldt een man zich bij de ombudsman. Hij zit in budgetbeheer bij de gemeente, maar toch is er een huurschuld ontstaan. De man begrijpt niet waarom zijn huur niet betaald is. Als hij om uitleg vraagt, krijgt hij geen duidelijk antwoord. Met een snelle actie vraagt de ombudsman de gemeente om alsnog uitleg te geven.

De gemeente laat zien dat de schuld al is ontstaan voordat het budgetbeheer begon, toen de man zelf zijn rekeningen nog moest betalen. De schuld is nog niet opgelost, omdat de man geen gebruik wil maken van het aanbod van de gemeente om een schuldregeling aan te vragen. Het totale bedrag van de schuld is wel hoger geworden tijdens budgetbeheer. Ook dat legt de gemeente uit. Er zitten namelijk twee onbetaalde rekeningen bij van incidentele kosten. De vaste lasten betaalt de gemeente automatisch, maar losse rekeningen kan de gemeente alleen betalen als de man deze doorstuurt. Voor zover bij de gemeente bekend, is dat niet gebeurd. De gemeente legt duidelijk uit hoe het met de schuld zit en heeft netjes gehandeld. De ombudsman stuurt deze uitleg door naar de man en rondt daarmee de snelle actie af.

AANDACHT VOOR HET HELE VERHAAL

INKOMENSDIENSTVERLENING

Een vrouw komt met veel zorgen bij de ombudsman. Ze probeert al vijf jaar de winkel van haar moeder over te nemen. Nu heeft de gemeente haar bijstandsuitkering gestopt. Ook wil de gemeente geld terug dat eerder is uitbetaald. De gemeente meent te weten dat de winkel nu van haar is en dat ze daarmee geld verdient, maar dat niet heeft doorgegeven.

De vrouw zegt dat ze na het overnemen van de winkel vaak contact heeft gezocht met de gemeente. Ze wilde weten wat ze moest doen. Maar ze kreeg niemand te pakken. Pas na een half jaar had ze een gesprek. In dat gesprek zei de gemeente dat ze had moeten melden dat ze de winkel had overgenomen. Ze moest toen allerlei papieren opsturen, zoals haar belastingaangifte. Haar boekhouder werkte niet goed mee, dus ze kon die papieren niet op tijd opsturen. Toen de termijn voorbij was, en de papieren niet waren ontvangen, besloot de gemeente dat ze geld moest terugbetalen.

De vrouw vindt dat niet eerlijk. Ze zegt dat ze echt haar best heeft gedaan om alles op tijd te regelen. Omdat er een officieel besluit is genomen, mag de ombudsman hier niet over beslissen. De vrouw kon bezwaar maken tegen het besluit. Ze heeft dat gedaan, maar volgens de gemeente was ze

daarmee te laat. Ze diende haar bezwaar pas na vier maanden in, terwijl dat binnen zes weken moet.

De vrouw zegt dat ze door ziekte en stress niet eerder kon reageren. De ombudsman weet dat rechters tegenwoordig soepeler omgaan met te late bezwaren. Ze kijken meer naar de persoonlijke situatie van mensen. De ombudsman vraagt aan de gemeente of ze hiernaar heeft gekeken. Dat heeft de gemeente gedaan. Ze heeft gezien dat de vrouw nadat het besluit was genomen wel contact heeft gezocht, en is van mening dat de vrouw toen ook een bezwaar had kunnen indienen. De gemeente vindt ook dat het besluit om geld terug te vragen juist is geweest. Omdat de vrouw geen argumenten geeft in haar bezwaar, kan de gemeente daar niets mee doen. De ombudsman ziet dat de gemeente wel begrip toont voor de situatie van de vrouw door een lage boete op te leggen. Ook hoeft ze maandelijks niet veel terug te betalen.

De vrouw heeft de winkel inmiddels gesloten. De ombudsman heeft haar geadviseerd om zo snel mogelijk opnieuw een uitkering aan te vragen.

ALS REGELS BOTSSEN MET HOOP EN VERWACHTING

INKOMENSDIENSTVERLENING

Al zeven jaar ontvangt een man geen vakantiegeld via de gemeente. Hij weet dat de gemeente dit geld inhoudt, omdat hij een schuld bij de gemeente heeft. De man heeft hulp gezocht voor zijn schulden en de schuldhelpverlener is bezig met een schuldenregeling. De man verwacht dat hij daarom dit jaar wel weer vakantiegeld krijgt. Dat is niet het geval. De man vindt het vervelend dat de gemeente hem hierover niet geïnformeerd heeft. Ook wordt hij moedeloos van het gebrek aan perspectief. Hij had het vakantiegeld goed kunnen gebruiken. De man begrijpt wel dat de gemeente het mág doen, maar vraagt zich af of het ook redelijk is van de gemeente in zijn situatie. Hij dient een klacht in bij de gemeente, maar is niet tevreden met het antwoord en gaat naar de ombudsman.

In de wet staat dat als iemand niet tevreden is over de klachtafhandeling door de gemeente, de ombudsman de volgende stap is. Maar voordat zij vragen stelt aan de organisatie, kijkt de ombudsman wel of er genoeg reden is voor een onderzoek. Ze doet dan een zogeheten vooronderzoek. Dat gaat soms heel snel, en soms zijn er meer stukken nodig om te kunnen bepalen wat de ombudsman kan doen. In dit geval vraagt de ombudsman enkele stukken op bij de gemeente. Dan blijkt al snel dat de gemeente in

haar reactie op de klacht netjes en duidelijk uitlegt hoe het zit. Al in 2023 heeft de gemeente een brief naar de man gestuurd. Hierin staat waarom zijn vakantiegeld ingehouden wordt en dat dit zal gebeuren zolang de man deze schuld bij de gemeente heeft. Het is dan ook niet gek dat de gemeente de man in 2024 en 2025 niet opnieuw informeert.

De gemeente vertelt verder dat de schuldregeling is aangevraagd, maar nog niet alle schuldeisers akkoord zijn met het afkoopvoorstel. Zodra dat zo is, worden de schulden van de man afgekocht met een saneringskrediet. Ook de schuld bij de gemeente. Vanaf dat moment zal de gemeente ook het vakantiegeld niet meer inhouden. Hiermee heeft de man toch perspectief om volgend jaar wél het broodnodige extraatje te ontvangen.

DE HULPVRAAG ACHTER DE KLACHT

INKOMENSDIENSTVERLENING

Soms meldt iemand zich bij de ombudsman met een verhaal dat klinkt als een klacht, maar in feite is het een hulpvraag. Daarom is het belangrijk om goed door te vragen. Zo ook als een vrouw zich meldt met een klacht dat ze bij WIJ op een wachtlijst staat. Ze heeft zich bij WIJ gemeld met een vraag om huishoudelijke hulp én omdat ze financiële problemen heeft. Kort daarvoor is ze in haar proeftijd ontslagen, en hoewel ze een nieuwe baan heeft, is haar inkomen niet genoeg om haar vaste lasten te betalen. De vrouw heeft al een aanvullende uitkering bij de gemeente gevraagd, maar die moet haar aanvraag nog behandelen. Ook met de toeslagen van de Belastingdienst loopt het niet goed. De vrouw heeft vanwege haar medische situatie net een eigen huisje gekregen, maar ze heeft geen geld om het in te richten en kan nu de huur al niet betalen. Er is ook bijna geen geld voor boodschappen meer. Die wachtlijst waar WIJ haar opgezet heeft? Die tijd heeft ze niet.

Het lijkt een klacht over WIJ, maar in feite heeft de vrouw gewoon op korte termijn hulp nodig bij haar financiën. De ombudsman legt contact met een specialist schuldhulpverlening van de gemeente, die soms ook op één van de WIJ-locaties zit. De dag erna neemt de specialist contact op met de vrouw en wordt er een afspraak gepland bij de WIJ-locatie.

De specialist kan zelf nog niets doen, want zonder geld kan ook een schuldhulpverlener de huur niet betalen. Maar de specialist legt wel contact met de gemeente en met WIJ om te zorgen dat iedereen van elkaar weet wat er moet gebeuren. WIJ zorgt ervoor dat de vrouw een casemanager krijgt die haar helpt bij alle regelzaken. Zo heeft de vrouw toch snel hulp bij haar financiën. En als de uitkering en toeslagen zijn geregeld, kan de vrouw hulp krijgen bij het oplossen van de schulden die ontstaan zijn. En die wachtlijst waarover de vrouw klaagt? Dat ging niet over haar financiële problemen, maar over haar vraag om huishoudelijke hulp. En dat heeft in het geval van de vrouw nog niet zo'n haast.

GEEN BESLUIT, MAAR WEL BEZWAAR

MAATSCHAPPELIJKE
ONTWIKKELING

Een jongen krijgt al jaren hulp van een organisatie voor jeugdhulp. Ineens krijgt zijn moeder te horen dat dit niet meer kan. Basis Jeugdhulp (BJH) van WIJ kan de hulp namelijk ook bieden. Het gemeentelijk beleid bepaalt dat BJH dan voorgeeft. Dat betekent dat de ondersteuning van een organisatie voor jeugdhulp na een overdrachtsperiode van een paar maanden overgedragen moet worden aan BJH. De jongen en zijn moeder vinden dit jammer. Ze zijn blij met de hulp die ze nu hebben en weten nog niet wat BJH inhoudt. Ze willen dit best proberen, maar eerst willen ze weten wat BJH gaat doen. En ze willen een langere overdrachtsperiode, omdat het voor de jongen belangrijk is om langzaam te wennen en vertrouwen te krijgen. Volgens WIJ kan dat niet. Maar BJH begint ook nog niet en intussen wordt de tijd voor de overdracht steeds korter. De moeder is bang dat haar kind hier de dupe van wordt en wendt zich tot de ombudsman.

WIJ belooft intussen dat de toegezegde overdrachtsperiode verlengd wordt, zodat BJH eerst kan starten, maar de moeder vraagt zich af waarom er geen langere verlenging mogelijk is. Omdat ze nog steeds niet weet welke hulp ze van BJH gaan krijgen, twijfelt ze steeds meer of BJH geschikt is. Maar hoe kan ze iets doen tegen het besluit van WIJ om BJH in te zetten? Zij heeft geen

officiële beschikking en kan dus formeel geen bezwaar maken.

De termijnen gaan dringen en de ombudsman vraagt met een snelle actie aan de gemeente of zij een besluit kan nemen. Het is namelijk de gemeente, niet WIJ, die het besluit neemt. Dan blijkt dat een snelle actie niet altijd tot snel resultaat leidt. De gemeente onderneemt gelijk actie, maar kan niet onmiddellijk besluiten. WIJ moet namelijk eerst nog een advies geven. En voor dat advies is een onderzoek nodig. De gemeente ziet erop toe dat dit gebeurt. Uit het onderzoek komt een advies om de huidige hulp nog één keer te verlengen. De gemeente neemt dit advies over en geeft een beschikking af. Dit is niet het besluit waarop de moeder hoopt, maar nu kan ze in ieder geval bezwaar maken. En als ze het oneens is met de uitkomst van het bezwaar, kan ze beroep aantekenen bij de rechter.

IN DE CLOUD VERDWENEN

MAATSCHAPPELIJKE
ONTWIKKELING

Ieder jaar in november vraagt een vrouw via de gemeentewebsite een vergoeding uit de meerkostenregeling aan voor haar dochter. Dat gaat altijd goed. In november 2024 echter niet. Als de vrouw in maart 2025 navraag doet bij haar dochter blijkt er geen geld op de bankrekening te zijn gestort. Als de vrouw contact opneemt met de gemeente krijgt ze te horen dat er geen aanvraag is ontvangen en dat het nu te laat is. De vrouw denkt dat na het uploaden van allerlei documenten iets mis is gegaan bij het versturen van de aanvraag. Ze vraagt zich af waarom daar dan geen melding van komt. En waarom zij niet alsnog een aanvraag kan indienen. Ze neemt contact op met de ombudsman.

Als die er achteraan gaat, meldt de gemeente de ombudsman dat de reden hiervoor is dat het boekjaar 2024 op 31 december 2024 is afgesloten. Omdat er na die datum over 2024 geen budget meer is, kan er niet alsnog een vergoeding met terugwerkende kracht worden toegekend. De gemeente begrijpt wel dat dit erg vervelend kan uitpakken voor inwoners die hun best doen om online aanvragen in te dienen. Het feit dat de vrouw na het online indienen van de aanvraag niet per omgaande een ontvangstbevestiging met referentienummer ontvangt, kan een signaal zijn dat er iets niet goed is gegaan. De gemeente

kan zich echter voorstellen dat niet iedereen zich dat realiseert. De gemeente wil kijken of in het systeem een melding kan worden ingebouwd als een aanvraag meerkostenregeling niet goed is doorgekomen. De ombudsman houdt dit met belangstelling in de gaten.

DEADLINE ZONDER DUIDELIJKHEID

MAATSCHAPPELIJKE
ONTWIKKELING

Het lijkt een stukje papier, een officieel besluit, maar het geeft mogelijkheden als je het niet eens bent met een beslissing. Een moeder weet daar alles van. Zij vraagt bij WIJ verlenging aan van de specialistische jeugdhulp voor haar zoon. Eerst hoort zij dat verlenging mogelijk is als er geen alternatief is. Later wordt haar telefonisch verteld dat het niet wordt verlengd. Basis Jeugdhulp kan wel. De vrouw is het hier niet mee eens en vraagt om een officieel besluit. Een besluit voorkomt niet dat de huidige indicatie afloopt, maar daarmee krijgt zij wel de kans om via de bezwaarprocedure misschien alsnog verlenging van de specialistische hulp te krijgen.

Wat volgt is stilte. Ze stuurt verschillende mails naar WIJ, maar krijgt hierop geen reactie. Ook haar ingebrekestelling aan de gemeente blijft onbeantwoord. Dan vraagt ze aan WIJ een tijdelijke verlenging, zodat haar eerdere aanvraag kan worden beoordeeld. Ook hierop komt geen reactie. Maar de klok tikt door, de indicatie loopt over een week af. Dit zorgt bij de vrouw voor veel stress en onzekerheid. Is er daarna nog wel hulp voor haar zoon? Zij wendt zich tot de ombudsman.

De ombudsman legt contact met WIJ en de gemeente. Die reageren snel. De vrouw krijgt een officieel besluit met de afwijzing van haar aanvraag. Dit geeft haar de mogelijkheid om in de

bezwaarprocedure uit te leggen waarom zij dat onterecht vindt. Maar dat kan wel zes weken duren en intussen heeft haar zoon dan geen hulp. De hulp stopt immers volgende week en Basis Jeugdhulp is niet gestart. De gemeente biedt uitkomst: zij verlengt de huidige hulp voor twee maanden. Zo kan de vrouw in bezwaar en tegelijkertijd met WIJ in gesprek over een eventuele overgang naar Basis Jeugdhulp.

NIEUWE WET, NIEUWE ZORGEN

MAATSCHAPPELIJKE
ONTWIKKELING

Een vrouw heeft een probleem met het nieuwe wetsvoorstel: Wet aanpassing Regeling dienstverlening. Als deze wet doorgaat, moet zij vanaf 1 januari 2026 werkgeverslasten betalen voor al haar zorgverleners. Als haar PGB-budget hetzelfde blijft, kan ze dus minder zorg inkopen. In de zomer meldt de gemeente de vrouw dat het budget wordt verhoogd als deze wet doorgaat. Dan is er genoeg geld voor zorg én werkgeverslasten. Toch is de vrouw nog onzeker, want daarna blijft het stil. In december neemt de vrouw opnieuw contact op met de gemeente. Ze wordt verwezen naar WIJ maar WIJ gaat niet over het verhogen van het budget.

De ombudsman vraagt de gemeente om uitleg. De gemeente zegt dat de zorg die de vrouw op dit moment via haar PGB krijgt ook na 1 januari 2026 hetzelfde blijft. Het budget zal worden verhoogd met de kosten van werkgeverslasten. Dat kan nu nog niet, omdat bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB) de percentages werkgeverslasten nog niet bekend zijn. Daarom kan de gemeente het bedrag nog niet doorgeven. De gemeente belooft dat alle PGB-houders nog vóór de Kerst een brief met uitleg krijgen. De vrouw laat later weten dat zij de brief heeft ontvangen en dat de informatie haar heeft gerustgesteld.

OVERLAST IN DE ACHTERTUIN

MAATSCHAPPELIJKE
ONTWIKKELING

Een man woont in een buurt met veel studentenhuizen waar het er vaak lawaaiig aan toegaat. Wat hem vooral hindert is geschreeuw vanaf het balkon in de avond en nacht. De man woont aan een binnenplein dat fungeert als een klankkast, zegt hij. Geluid wordt aan de achterkant van de woningen enorm versterkt. Als hij de politie belt op het moment van overlast, kijken de agenten alleen aan de voorkant van de huizen en daar is nauwelijks iets te horen. Vroeger gingen ze nog wel eens bij hem op het balkon aan de achterzijde luisteren, maar dat doen ze niet meer. En dus constateren de agenten geen overlast.

Bij het Meldpunt overlast en zorg (MOZ) van de gemeente hoeft je dan ook niet meer te melden, zegt de man. Dat heeft geen enkele zin. Als er geen politieconstatering is, dan doet het meldpunt ook niets. Ook dat was in het verleden anders, volgens de man. Dan ging het MOZ een dossier opbouwen en werden de huiseigenaren benaderd. Dat gebeurt allemaal niet meer, en daarom wil hij een klacht indienen over het MOZ. De ombudsman heeft in dat geval (nog) geen rol en zet deze klacht namens de man door naar de klachtenfunctionaris van de gemeente. Ze is echter wel benieuwd naar het antwoord.

De gemeente legt de man, en ook de ombudsman, uit dat dit inderdaad de standaard werkwijze is. Geen politieconstatering, dan geen rol voor MOZ. Een enkele keer wordt een uitzondering gemaakt. Bijvoorbeeld als er meerdere meldingen worden gedaan over zeer ernstige overlast op een bepaald tijdstip. Wel kan het zijn dat de politie net te laat komt. In dat geval kan het MOZ later contact zoeken met de eigenaar van het pand. De eigenaar wordt er dan op gewezen dat die ook een verantwoordelijkheid heeft naar de omgeving, als het om overlastgevend gedrag van zijn huurders gaat. Het meldpunt heeft geen bevoegdheden om te handhaven, maar vaak wil de eigenaar wel meewerken en kunnen er goede afspraken worden gemaakt om bij de huurders meer begrip te kweken voor de situatie van de omwonenden. Dat vermindert de overlast flink. De gemeente geeft aan dat ze begrijpt dat de man in zijn situatie ook graag wat meer actie van het meldpunt had gezien maar zijn meldingen geven volgens de gemeente geen aanleiding om van de standaard werkwijze af te wijken.

WAT ALS ZOEKEN NIET LUKT

MAATSCHAPPELIJKE
ONTWIKKELING

Een vrouw vertelt de ombudsman dat het thuis steeds moeilijker gaat tussen haar en haar inmiddels achttienjarige dochter. De dochter krijgt hulp op afroep maar dat is niet meer genoeg. Ze heeft daarom een indicatie Beschermd Wonen gekregen. Met deze indicatie kan de dochter op een veilige plek wonen met passende zorg. De vrouw heeft een lijst met zorgaanbieders gekregen, die allemaal benaderd, maar niemand reageert. Ze komt niet verder en thuis loopt de situatie steeds meer uit de hand. Inmiddels is de indicatie alweer afgelopen en heeft de vrouw, namens haar dochter, een herindicatie aangevraagd. De ombudsman vraagt bij de afdeling Beschermd Wonen van de gemeente hoe dit kan. De gemeente legt uit dat de indicatiesteller al tijdens het onderzoek kijkt welke ondersteuning het beste past bij deze inwoner. Als de indicatie wordt afgegeven, helpt de indicatiesteller de inwoner zo goed mogelijk op weg om een passende zorgaanbieder te vinden. De indicatiesteller gebruikt de sociale kaart Groningen, een website waar inwoners kunnen zien welk zorgaanbod bij hen in de buurt beschikbaar is. De indicatiesteller kan bovendien inloggen in een beveiligde omgeving. Daar ziet hij precies welke zorgaanbieders op dat moment plek hebben. Zorgaanbieders laten op deze pagina zien hoeveel

daadwerkelijke kamers, studio's of appartementen nog vrij zijn.

Soms kost het zoeken naar een plek meer tijd dan de indicatiesteller heeft. Dan wordt een onafhankelijk cliëntondersteuner ingeschakeld. Die helpt de inwoner verder. Ze houdt wel nauw contact met de indicatiesteller.

Waarom is dat bij de vrouw en haar dochter dan niet gelukt? De gemeente zegt dat het in sommige situaties moeilijk kan zijn om direct een geschikte woonplek te vinden. De problemen van een inwoner kunnen zo ingewikkeld zijn dat een oplossing tijd kost. Maar inwoners mogen verwachten dat de indicatiesteller actief betrokken blijft en de zaak opschaaft als dat nodig is. Soms gaan medewerkers zelfs in gesprek met bestuurders van zorgorganisaties om toch een passende plek te regelen.

Uit deze informatie blijkt dat de indicatiesteller ook na het afgeven van een indicatie betrokken blijft. De vrouw die zich eerder alleen voelde staan weet nu beter wat ze van de afdeling Beschermd Wonen mag verwachten wanneer haar dochter een herindicatie krijgt.

GEMIST AFSCHIED

PUBLIEKE DIENSTVERLENING

Een vrouw vertelt dat zij graag de laatste eer wilde bewijzen aan een goede vriend. Omdat de gemeente de uitvaart regelt, heeft zij gebeld met de gemeente of zij tijdens de uitvaart iets mocht zeggen. Ze krijgt te horen dat dit niet mag. Op haar vraag wanneer de uitvaart zal zijn en of zij mag komen, zou de gemeente nog terugkomen. Omdat ze vervolgens niets hoort, neemt ze weer contact op met de gemeente. De uitvaart blijkt al geweest. De vrouw voelt zich tekortgedaan omdat zij geen afscheid van haar vriend heeft kunnen nemen. Ze gaat naar de ombudsman.

De ombudsman hoort van de gemeente dat iedereen in principe een gemeentelijke uitvaart mag bijwonen en dat er meestal ruimte is voor nabestaanden en belangstellenden om een bijdrage te leveren. De gemeente geeft aan dat zij in eerste instantie begreep dat de vrouw de uitvaart zelf wilde regelen. Dan is er geen sprake van een gemeentelijke uitvaart en gelden andere regels (bijvoorbeeld voor de kosten). Hoe het gesprek is verlopen, is niet meer na te gaan. Toen in een later telefoongesprek voor de gemeente duidelijk werd dat de vrouw enkel de uitvaart wilde bijwonen, is haar beloofd dat de gemeente hierop terug zou komen. Die belofte is helaas niet nagekomen, erkent de gemeente. De gemeente

vindt het spijtig dat de vrouw niet is uitgenodigd voor de uitvaart en hierdoor geen afscheid heeft kunnen nemen.

ZORGVULDIG BEKEKEN

PUBLIEKE DIENSTVERLENING

Aan de kaarttafel in het buurthuis komt het regelmatig ter sprake: het gemeenteloket in Hoogkerk. Vooral bij het aanvragen van een ID-bewijs wordt er voor het gevoel van de kaarters erg moeilijk gedaan over de pasfoto's. Zo wordt een pasfoto in Hoogkerk na zorgvuldige bestudering afgekeurd, maar twee dagen later probleemloos geaccepteerd bij het loket aan de Kreupelstraat. Een man besluit dit signaal af te geven bij de ombudsman. Hij vertelt dat hij het niet prettig vindt hoe hij benaderd wordt bij het loket Hoogkerk. Zijn foto wordt zo nauwkeurig bekeken dat hij het gevoel heeft dat de medewerkers hem niet vertrouwen.

De ombudsman realiseert zich dat één verhaal niet hoeft te wijzen op een algemene onprettige dienstverlening, en vraagt de gemeente of zij het signaal herkent. Dat is niet het geval. De gemeente wil juist graag dat iedereen zich welkom voelt. Maar een strenge controle op pasfoto's is wel noodzakelijk. Een pasfoto is een belangrijk onderdeel van het vaststellen van iemands identiteit. Niet alleen bij de gemeente. De gemeente wordt op haar beurt ook gecontroleerd of zij de foto's goed beoordeelt. Bij twijfel overleggen medewerkers daarom vaak met een collega. Juist omdat ze de beslissing om een foto af

te keuren niet licht willen nemen. Dit geldt op elke locatie, niet alleen in Hoogkerk.

Verder vertelt de gemeente nog dat de medewerkers rouleren. De medewerkers die de man bij loket Hoogkerk treft, werken ook aan de Kreupelstraat en andersom. Het is dus niet zo dat er bij Hoogkerk strengere mensen werken. Mogelijk heeft een minder ervaren medewerker de pasfoto aan de Kreupelstraat wel geaccepteerd, denkt de gemeente. Het blijft natuurlijk mensenwerk.

De ombudsman kan de uitleg van de gemeente goed volgen. De gemeente biedt nog aan om specifiek naar de situatie van de man te kijken. Dat hoeft van hem niet. Hij wilde alleen een signaal afgeven.

WEER TERUG, MAAR DAN?

PUBLIEKE DIENSTVERLENING

Op een dag verschijnt bij de ombudsman een gezin met een aantal minderjarige kinderen. Alle leden van het gezin hebben een Nederlands paspoort, maar hun wortels liggen in een ander land. De vader van het gezin woont al geruime tijd in Groningen. De moeder is op een gegeven moment met de kinderen weer naar het land van herkomst vertrokken maar vanwege omstandigheden is ze onlangs, met de kinderen, weer teruggekomen naar Nederland, naar Groningen. De moeder en de kinderen hebben geen formele verblijfplaats. De vader bewoont slechts één kamer en heeft onvoldoende mogelijkheden om de hele familie te huisvesten. De moeder en de kinderen verblijven nu soms bij leden uit hun gemeenschap, soms toch bij de vader, maar al met al is dit een onhoudbare situatie. Ze hebben zich gemeld bij Wij Groningen voor hulp. Wij geeft vervolgens verwarrende signalen af. Aan de ene kant wordt gezegd dat Wij niets kan betekenen, het is de eigen verantwoordelijkheid van de ouders, aan de andere kant krijgt het gezin een aantal keren te horen dat ze niet overal moeten aankloppen want Wij is toch echt nu het eerste loket.

Zo schiet het niet op en vanwege de minderjarige kinderen neemt de ombudsman dezelfde dag contact op met de gemeente of men daar wil

kijken of deze mensen zich kunnen inschrijven in de gemeente Groningen zodat ze daarna andere zaken kunnen aanvragen zoals een uitkering en wellicht woonurgentie. Dit wordt voortvarend opgepakt en aan het eind van de week is een briefadres geregeld en zijn andere relevante afdelingen binnen de gemeente ingeschakeld. Dat is een mooie samenwerking tussen gemeente en ombudsman.

SNELLE ACTIE BIJ AANVRAAG AKTE VAN OVERLIJDEN

PUBLIEKE DIENSTVERLENING

Een vrouw belt met de ombudsman. Haar zoon is na een lang ziekbed overleden. Samen met haar man probeert ze een akte van overlijden te krijgen. Digitaal lukt dit niet. Ze bellen met de gemeente Groningen. Daar krijgen ze te horen dat ze contact op moeten nemen met de gemeente waar hun zoon is geboren. Die gemeente verwijst hen terug naar Groningen waar hun zoon is overleden. De ouders weten niet meer wat ze moeten doen. Omdat ze vóór het overlijden van hun zoon al contact met de ombudsman hadden, bellen ze opnieuw.

De ombudsman belt met de gemeente. De gemeente zegt dat ouders altijd een akte van overlijden kunnen aanvragen. Dat kan gewoon bij deze gemeente. Waarom ze zijn verwezen naar een andere gemeente weet de gemeente niet. De gemeente neemt direct contact op met de ouders. Ze regelt dat de ouders snel de akte van overlijden krijgen. De ouders zijn blij met deze snelle actie.

TERUGGEKEERD MET LEGE HANDEN

PUBLIEKE DIENSTVERLENING

Een vrouw wil graag de ombudsman spreken. Ze is nerveus want ze heeft slechts tijdelijk onderdak voor haarzelf en haar minderjarige kind. Ze vraagt zich af wat ze moet doen als ze binnenkort geen onderdak meer heeft.

Wat is er aan de hand? De vrouw vertelt dat ze remigrant is. Ze heeft een Nederlands paspoort en haar kind ook, maar haar wortels liggen in een ander land. Na een verblijf in Nederland is ze weer vertrokken naar dat land maar dit jaar is ze weer naar Nederland teruggekeerd. Met haar minderjarige kind. Ze heeft zich niet kunnen voorbereiden op deze terugkeer, zo vertelt ze, ze is gevlucht voor een gevaarlijke situatie en ze is daardoor met lege handen in Groningen aangekomen. Met veel moeite heeft Wij een tijdelijk verblijf voor haar kunnen regelen. Dat is buiten de gemeente Groningen, maar als dat stopt zal ze weer naar Groningen komen, zo zegt ze. Er zijn verschillende dingen die spelen en waar de ombudsman actie op gaat ondernemen. Deze snelle actie heeft als doel duidelijkheid te geven op welke manier de vrouw zich kan inschrijven in het BRP. Burgerzaken legt dit mevrouw, via de ombudsman, duidelijk uit.

Als de vrouw zich meldt bij burgerzaken zal worden bekeken of ze kan worden ingeschreven met een woonadres of met een briefadres. Een briefadres

komt in beeld als de vrouw geen woonadres heeft. De vrouw kan een aanvraag doen bij burgerzaken en ze kan daar ook ondersteuning vragen voor het geval ze dat lastig vindt.

Waar de vrouw wel rekening mee moet houden is dat de gemeente geen minderjarigen inschrijft bij de daklozenopvang. Als het erop lijkt dat het minderjarige kind, samen met zijn moeder, toch gebruik maakt van de daklozenopvang, en de gemeente weet dat, dan zal zij melding doen bij de kinderbescherming. Het minderjarige kind van deze vrouw kan dus alleen met een briefadres worden ingeschreven op het adres van iemand uit het netwerk van zijn moeder.

Nadat de ombudsman deze informatie met de vrouw heeft gedeeld, sluit zij deze snelle actie.

HELP, EEN PAPIEREN HUISGENOOT!

PUBLIEKE DIENSTVERLENING

Een man koopt een huis. Als hij de sleutels krijgt en het huis bekijkt, ziet hij dat de brievenbus vol zit met post voor andere mensen. Hij vertrouwt het niet en belt de gemeente. Daar hoort hij dat er in de Basisregistratie Personen (BRP) nog twee mensen op zijn adres staan ingeschreven. De man vraagt de gemeente om een adresonderzoek. Ondertussen zoekt hij zelf uit waar die mensen wonen. Eén van hen schrijft zich daarna netjes uit, maar de ander niet. Die woont bij zijn ouders. Na een maand komt de gemeente langs. Ze zien dat de man alleen woont. De gemeente weet ook waar de andere persoon echt woont: in een andere gemeente. Toch staat die persoon nog steeds ingeschreven op het adres van de man. De man belt vaak met de gemeente, maar krijgt steeds te horen dat het lang kan duren. Na tien maanden is hij het zat. Het is bijna 1 januari 2026, de peildatum voor belastingen. Hij is bang dat hij extra belasting moet betalen als die persoon nog op zijn adres staat. Daarom vraagt hij hulp aan de ombudsman. De gemeente legt uit dat ze snapt dat dit veel stress geeft. De kwestie heeft zeker hun aandacht. Omdat de persoon nog in Nederland woont, kan Groningen hem niet uitschrijven. De nieuwe gemeente moet hem eerst inschrijven. Groningen heeft die gemeente al twee keer gevraagd om dit te doen, en ook een spoedverzoek gestuurd. Nu is het

wachten op die gemeente. In de Basisregistratie Personen (BRP) staat een speciale notitie. Daardoor weten instanties zoals de Belastingdienst dat die persoon niet echt op het adres woont. De man wordt dus niet gezien als iemand met een extra inwoner. Als de uitschrijving op 1 januari 2026 nog niet klaar zou zijn, kan de man een verklaring krijgen van de gemeente. Daarin staat dan dat de andere persoon niet op zijn adres woont en dat er al sinds begin 2025 een onderzoek loopt. Met die verklaring kan hij naar het Noordelijk Belastingkantoor om minder belasting te betalen. Hoewel de papieren huisgenoot nog niet kan worden uitgeschreven, ziet de ombudsman dat de gemeente duidelijk uitlegt waarom dat nog niet kan. Het is verder mooi dat de gemeente hulp biedt als de onterechte inschrijving financiële gevolgen zou hebben.

TE LAAT EN TE STIL

SHARED SERVICE CENTRUM

Normen: voortvarendheid, actieve informatieverstrekking

Omwonenden van een evenement maken bezwaar tegen de vergunning. Pas acht maanden later neemt de gemeente een beslissing op dat bezwaar. Over deze lange behandeling dienen omwonenden een klacht in bij de ombudsman. Daarbij geven ze ook aan dat zij door de gemeente niet actief op de hoogte zijn gehouden en niet wisten wanneer zij de beslissing konden verwachten. De ombudsman heeft de klacht in onderzoek genomen.

In de wet is geregeld hoe lang de gemeente over de behandeling van bezwaar mag doen. De ombudsman stelt vast dat de behandeltermijn met 20 weken is overschreden. Dat is onbehoorlijk. De gemeente legt wel uit wat de reden van de vertraging is: onderbezetting, een hogere instroom van bezwaarschriften en veel complexe zaken. De gemeente geeft zelf ook aan dat dit wel een reden is maar geen excuus en heeft inmiddels ook actie ondernomen om in het vervolg binnen de wettelijke termijn te handelen. Dat is mooi. De ombudsman constateert verder dat bezwaarmakers tussentijds onvoldoende zijn geïnformeerd over de vertraging. De gemeente ziet ook in dat zij op dit punt nalatig is geweest en heeft maatregelen genomen om bezwaarmakers in

het vervolg actief te informeren als een beslissing langer op zich laat wachten. De ombudsman stelt vast dat de gemeente van haar fouten wil leren en zal de toezeggingen met belangstelling volgen.

HARTENKREET GEHOORD

SHARED SERVICE CENTRUM

Een vrouw heeft al twee jaar een gehandicaptenparkeerkaart. Toen de kaart bijna verliep, heeft ze verlenging aangevraagd. Die wordt tot haar grote schrik afgewezen. Ze maakt bezwaar. Haar gezondheid is namelijk niet verbeterd maar zelfs verslechterd. Inmiddels zo zeer dat de vrouw niet lang meer kan wachten op een beslissing. Haar man stuurt de ombudsman daarom een hartenkreet. Die pakt dat gelijk op en informeert bij de gemeente naar de afhandeling van de verlenging. Ze krijgt vervolgens te horen dat de gemeente deze hartenkreet ook heeft ontvangen en al actie heeft ondernomen. Enkele dagen later meldt de gemeente de ombudsman dat de gehandicaptenparkeerkaart (voor vijf jaar) is toegekend. De man is erg dankbaar. Hij en zijn vrouw hoeven zich in elk geval daarover geen zorgen meer te maken.

EERST VAKANTIE, DAN ONDERZOEK

SHARED SERVICE CENTRUM

Een vrouw vraagt om een Wmo-voorziening bij WIJ. WIJ moet onderzoeken of zij recht heeft op deze voorziening en de gemeente hierover adviseren. Dat onderzoek komt maar niet. Pas na maanden aandringen krijgt zij een keukentafelgesprek. Tijdens dat gesprek gaat het niet over haar aanvraag. De wettelijke behandeltermijn is ondertussen al ruim voorbij. Een vervolgspraak kan door de vakantieperiode pas een maand later plaatsvinden. Daar wil de vrouw niet meer op wachten. Ze wil bezwaar maken en heeft daarvoor een besluit nodig. Die krijgt ze en ze maakt bezwaar bij de gemeente. Van de gemeente hoort ze dat ze toch weer met WIJ in gesprek moet. In plaats van sneller lijkt het weer langer te duren voordat ze duidelijkheid krijgt over de door haar aangevraagde Wmo-voorziening. Gelet op haar eerdere ervaringen bij WIJ heeft de vrouw weinig vertrouwen dat WIJ het nu wel snel oppakt. De ombudsman vraagt de behandelaar van het bezwaar waarom de vrouw weer opnieuw naar WIJ moet. Die legt uit dat zij voor een inhoudelijke beoordeling van het bezwaar het advies van WIJ nodig heeft. Omdat WIJ nog geen onderzoek heeft gedaan, terwijl dat wel moest, is er geen advies. De gemeente doet zelf geen onderzoek. Daarom wil zij WIJ vragen om alsnog onderzoek te doen. Als de vrouw niet meewerkt, zal het bezwaar

worden afgewezen omdat er geen onderzoek is. Om de vrouw gerust te stellen zegt de gemeente dat WIJ een termijn van vier weken krijgt om het onderzoek en het advies af te ronden. De gemeente houdt dit in de gaten. De vrouw laat de ombudsman weten zij hierdoor weer wat vertrouwen heeft en instemt met het onderzoek door WIJ. Als de ombudsman dat doorgeeft meldt de behandelaar vervolgstappen te zullen nemen zodat het onderzoek snel kan starten.

SCHIKKEN OF DOORGAAN

SHARED SERVICE CENTRUM

De vrouw van Deadline zonder duidelijkheid wil graag een besluit op haar aanvraag verlenging jeugdhulp, omdat het proces bij WIJ lang duurt en zij zonder besluit niet verder kan. Uiteindelijk komt dat besluit er, en maakt zij bezwaar. Dan constateert de gemeente dat het onderzoek van WIJ onvoldoende is om het bezwaar te behandelen. Zij vraagt WIJ om opnieuw onderzoek te doen. Na het onderzoek zegt WIJ dat zij verlenging zal adviseren, en wel voor 16 uur per week. Het advies gaat naar de gemeente. Van de gemeente hoort de vrouw niets. Ondertussen verloopt de tijdelijke verlenging van de indicatie. Wat nu?

De vrouw gaat naar de ombudsman. De ombudsman vraagt direct aan de gemeente wanneer de vrouw een beslissing krijgt. De gemeente zegt dat zij de stukken van WIJ nog niet heeft ontvangen. Wel verlengt de gemeente de indicatie nogmaals, nu met één maand. De ombudsman vertelt dit aan de vrouw. Die begrijpt niet waarom de stukken nog niet binnen zijn. Een paar dagen later vertelt de vrouw dat de gemeente een schikkingsvoorstel heeft gedaan. Zij zou dan haar bezwaar kunnen intrekken. Haar zoon kan een jaar verlenging krijgen van de huidige jeugdhulp. Voor 12 uur per week. De vrouw twijfelt. WIJ had toch 16 uur geadviseerd? Zij wil het advies van WIJ zien. De gemeente zegt dat dit niet kan.

Het advies voldoet niet aan de eisen en moet beter worden onderbouwd. Dat kost tijd. Om de vrouw en haar zoon niet langer te laten wachten, wil de gemeente zonder het onderzoek van WIJ af te wachten de indicatie verlengen. Maar wel voor 12 uur per week. De gemeente zegt dat de vrouw zelf ook 12 uur heeft gevraagd en dat WIJ ook 12 uur heeft geadviseerd. De vrouw vertrouwt dit niet, ook niet als de ombudsman zegt geen reden te hebben om aan de informatie en het aanbod van de gemeente te twijfelen.

De vrouw moet nu kiezen: instemmen met het voorstel voor verlenging voor een jaar of doorgaan met de bezwaarprocedure. Als zij doorgaat, zal WIJ een beter onderbouwd advies moeten maken. Ook dat kost tijd en daarom zal de gemeente dan de indicatie nog met drie maanden verlengen. Hopelijk komt er in dat geval binnen die tijd een beslissing. De vrouw zegt dat zij er goed over zal nadenken.

WAAROM GEEN AFVALBAK

Tijdens één van de ombudskoffies vertelt een vrouw de ombudsman dat er bij een bushalte geen afvalbak is. Daardoor ligt er veel zwerfvuil. Ze heeft de gemeente gevraagd of er een afvalbak kan komen. De gemeente wil dat niet. Er kan wel een mobiele afvalbak komen die omwonenden zelf kunnen legen. Dat wil de vrouw niet. Zij begrijpt niet waarom er geen vaste afvalbak geplaatst kan worden. De ombudsman vraagt de gemeente naar de reden. Die legt uit dat ze liever wil dat reizigers hun afval meenemen naar huis waar ze het vervolgens kunnen scheiden. Dat kan niet met een afvalbak. Verder heeft de gemeente voor het gebied waarin de bushalte staat vastgesteld hoe het gebied er minimaal moet uitzien (beeldkwaliteit). Voor dit gebied vindt de gemeente het niet erg dat er wat zwerfvuil ligt. Verder worden er geen afvalbakken geplaatst omdat het duur is en voor het legen mensen nodig zijn. Om reizigers nog meer bewust te laten worden dat zij hun afval mee moeten nemen, zal de gemeente extra inzetten op voorlichting. De uitleg van de gemeente is duidelijk en dat laten we de vrouw weten.

FIETSENREKKEN STAAN IN DE WEG

Norm: goede motivering

Voor de woning van een vrouw worden vaste fietsenrekken geplaatst. Volgens de vrouw blokkeren de rekken de doorgang, helemaal voor scootmobiels. Ze meldt dit bij de gemeente en verzoekt de fietsenrekken te verwijderen. De gemeente zegt dat de rekken zonder overleg zijn geplaatst en de gemeente hiertegen niets kan doen. Dat verbaast de vrouw en ze gaat naar de ombudsman.

Omdat haar klacht nog niet bekend is bij de gemeente, stuurt de ombudsman die voor behandeling door naar de klachtenfunctionaris. Die laat na onderzoek de vrouw weten dat de reactie op haar melding onvoldoende is geweest. Met het overleg dat niet zou hebben plaatsgevonden, bedoelt de gemeente het overleg tussen twee gemeentelijke afdelingen. De rekken zijn echter na overlastmeldingen wel degelijk in opdracht van de gemeente geplaatst. De gemeente stelt verder vast dat de doorgang niet wordt belemmerd. Ook niet voor scootmobiels. Wel ziet zij nog ruimte om de rekken wat verder naar de kant te verplaatsen. Als de gemeente de vrouw de uitkomst van de klachtenbehandeling meldt, geeft de vrouw aan dat zij een oordeel wil van de ombudsman. De gemeente stuurt de klacht en de reactie vervolgens door naar de ombudsman.

De ombudsman heeft op de bewuste plek gekeken.

Op basis hiervan en de reactie van de gemeente stelt de ombudsman vast dat de gemeente netjes op de klacht heeft gereageerd. Ook is de uitleg duidelijk waarom de fietsenrekken zijn geplaatst en waarom er geen aanleiding is om de fietsenrekken te verwijderen. Tijdens het onderzoek heeft de gemeente de rekken verplaatst zodat er nog meer ruimte is om te passeren en dat is mooi.

STRESS DOOR BOMEN

STADSBEHEER

Een man ervaart overlast van bomen, die op gemeenteground staan naast zijn huis. De overlast bezorgt de man stress. Hij heeft de gemeente herhaaldelijk gevraagd de bomen te snoeien. Dat heeft nog niet tot een oplossing geleid. De man roept de hulp van de ombudsman in. In het kader van een snelle actie belt de ombudsman met de gemeente. De gemeente geeft aan bereid te zijn om samen met de bewoner te kijken naar wat er mogelijk is. De ombudsman vraagt de man of zijn contactgegevens met de gemeente gedeeld mogen worden om een afspraak te maken. Dat vindt de man goed. Na het delen van deze gegevens zal de gemeente contact opnemen met de man. Iemand van de wijkpost zal dan ter plekke met de man de mogelijkheden van snoeien van de bomen bespreken.

SNOEIEN TEGEN DE REGELS

Norm: goede motivering

Na een snelle actie van de ombudsman belooft de gemeente met de man van Stress door bomen in gesprek te gaan. Maar dat verloopt niet zoals de man gedacht had. Het komt niet tot een afspraak om ter plekke te kijken of de bomen gesnoeid kunnen worden. In plaats daarvan belt de gemeente de man en zegt niets voor hem te kunnen doen. Dat was volgens de man niet de afspraak. Hij gaat terug naar de ombudsman.

De ombudsman onderzoekt waarom de gemeente niet langs is geweest en of zij duidelijk uitlegt waarom ze niet gaat snoeien. De gemeente legt uit hoe zij omgaat met bomen die overlast geven bij inwoners. Zo vertelt de gemeente dat soms takken van gemeentebomen over perceelgrenzen heen hangen. De gemeente haalt die takken niet weg als de gezondheid van de boom hierdoor verslechtert. Wel snoeit de gemeente zo dat er zo min mogelijk overlast is. Bijvoorbeeld door zo te snoeien dat de takken op minimaal 3,5 meter hoogte hangen. Is er dan toch overlast? Dan kan dat aangegeven worden en komt de gemeente kijken. Dat heeft de gemeente al eerder ook bij de man gedaan. En toen zag de gemeente dat de bomen volgens de regels gesnoeid zijn. Daarom komt de gemeente niet nog een keer kijken en belt zij de man om uitleg te geven. Om meer te snoeien is namelijk

een vergunning nodig. De gemeente heeft in haar bomenbeleid beschreven hoe zij bepaalt of een snoeivergunning verleend wordt. Eén van de factoren waar de gemeente naar kijkt is de mate van overlast. En in het geval van de man is de overlast volgens de gemeente niet zo ernstig en langdurig dat een vergunning verleend wordt. Het gaat namelijk om bladval en de gevolgen daarvan. Ook uit de rechtspraak blijkt dat verwacht mag worden dat mensen zelf de gevallen bladeren opruimen, ook als het niet hun eigen bomen zijn. Dat de man hierdoor ook zijn terras en auto vaker schoon moet maken, maakt de overlast niet onrechtmatig. Kortom: de man moet helaas zelf aan de slag.

OP DE KOFFIE KOMEN

Tijdens een ombudskoffie schiet een man de ombudsman aan. Hij heeft diverse zaken in zijn directe leefomgeving die wat hem betreft aangepakt moeten worden. De ombudsman stelt voor te bellen met haar kantoor. Dan is er rustig de tijd om alles te bespreken. Als de man belt wordt al snel duidelijk dat het vooral te maken heeft met het dagelijks beheer van de woonomgeving. Zo ligt het trottoir er volgens meneer niet netjes in, groeit er veel onkruid, is de gele belijning (parkeerverbod) vervaagd en ligt er een overbodig zebrapad.

De ombudsman vraagt in een snelle actie de gemeente op deze punten te reageren. De gemeente inspecteert het trottoir en concludeert dat het binnen de normen valt. Er is wel enige wortelopdruk, maar het is voldoende veilig. Wel erkent de gemeente achter te lopen met de onkruidbestrijding. Ze zet hier extra op in en doet de toezegging dit binnen een week schoon te maken. Ook de verkeerszaken worden bekeken. De gele belijning zal worden vervangen door bebording. En de zebra, destijds aangelegd in verband met Aanpak Ringweg Zuid (ARZ), kan worden verwijderd. Deze dient geen doel meer. De gemeente gaat aan de slag en de ombudsman rondt de snelle actie af.

Tot verbazing van de man wordt er zo'n twee maanden later een bord bij het zebrapad geplaatst. Eerst aan één zijde, en een week later aan de andere zijde. De man belt de ombudsman. Het zebrapad zou toch verwijderd worden? De ombudsman vraagt de gemeente om uitleg. Wat blijkt, andere bewoners uit de buurt hadden om deze borden gevraagd. En daarop is de gemeente in actie gekomen. Op de vraag of toch echt het zebrapad wordt weggehaald, antwoordt de gemeente dat dit zeker het geval is. Enige weken later laat de gemeente weten het zebrapad in eigen beheer weg te halen. Zodra de asfalmolen weer kan draaien, ergens halverwege april, gaat dit gebeuren. De man is door de gemeente hierover persoonlijk op de hoogte gesteld. Eind goed, al goed.

MAG HET LICHT AAN

STADSONTWIKKELING

De drie lantaarnpalen voor het appartementencomplex van een vrouw zijn al meer dan een jaar kapot. Zij en haar medebewoners doen hierover herhaaldelijk een melding bij de gemeente. Op hun meldingen bericht de gemeente dat het is opgelost. Dat klopt niet. Inmiddels zijn in het donker al verscheidene oudere bewoners gevallen en hangen er regelmatig jongeren rond. Dat geeft een onveilig gevoel. Na de laatste toezegging van de gemeente dat het binnen een week wordt aangepakt maar er weer niets gebeurt, is de maat voor de vrouw vol. Ze stapt naar de ombudsman.

Die vraagt de gemeente wat er aan de hand is en of er op korte termijn actie ondernomen kan worden.

De gemeente legt uit dat de storing wordt veroorzaakt door werkzaamheden vanuit een project in de wijk. De afdeling die daarover gaat wordt ingeschakeld en binnen een week branden de lantaarnpalen weer. De vrouw is blij met deze actie, maar begrijpt niet waarom de gemeente op de meldingen steeds zei dat het is opgelost terwijl dat duidelijk niet het geval was.

Dit signaal bereikt de ombudsman vaker. In een eerder onderzoek heeft de ombudsman begrepen dat 'opgelost' ook kan betekenen dat het naar een andere (verantwoordelijke) afdeling is doorgezet.

In het systeem wordt de melding dan afgemeld als opgelost. Dat is verwarrend. Als de gemeente inwoners meldt dat de melding is opgelost, mogen zij ervan uitgaan dat hun probleem is opgelost. Niet het systeem maar correcte communicatie richting de inwoner moet leidend zijn. Dat geeft de ombudsman de gemeente met dit signaal dan ook mee.

BORD VOOR DE KOP

STADSONTWIKKELING

Een ernstig slechttiende man, lang 1.95 meter, is twee keer tegen een tijdelijk verkeersbord aangelopen. Hij doet daar melding van bij de gemeente. De eerste melding wordt pas na 6 weken opgepakt. De tweede melding sneller, maar het lost het probleem niet op. Volgens de man voldoen de tijdelijk geplaatste verkeersborden niet aan de regels. Aan de minimale hoogte 2.20 m wordt niet voldaan en ze staan soms midden op het trottoir.

Hij heeft de gemeente gevraagd hierop te handhaven en zo nodig boetes uit te delen. De gemeente heeft aangegeven dat boetes uitdelen niet mogelijk is. De man belt de ombudsman en vraagt of die iets kan betekenen.

De ombudsman stelt in het kader van een snelle actie vragen aan de gemeente. De gemeente geeft uitleg. Tijdelijke bebording moet inderdaad voldoen aan de regelgeving zoals die geldt voor permanente borden. De gemeente wil eigenlijk zo min mogelijk tijdelijke bebording plaatsen. De tijdelijke bebording mag pas worden geplaatst na goedkeuring van een verkeersplan. Een erkende aannemer plaatst deze bebording en is ook verantwoordelijk voor het afhandelen van meldingen als deze niet goed staan. Steekproefsgewijs verricht de gemeente controles.

Deze uitleg kan de ombudsman volgen, echter voor mensen die slechttiend of blind zijn moeten ook deze tijdelijke borden voldoende hoog geplaatst worden en niet midden in de looproute. Zodat, zoals in het geval van de man, ze er niet tegenaan lopen. Dat vraagt nadere uitleg, evenals waarom de gemeente geen boetes uitschrijft.

De gemeente laat weten dat borden inderdaad op minimale hoogte van 2.20 meter (onderkant bord ten opzichte van maaiveld) moeten staan. Ze zegt erbij dat er nog deze week een mailing uitgaat naar de bord-aannemers die in de gemeente tijdelijke verkeersborden hebben staan. Er wordt verzocht op korte termijn een schouw uit te voeren waarbij de tijdelijke bebording getoetst wordt aan de geldende verkeersregels.

Over het uitdelen van boetes zegt de gemeente dat dit een tijdrovend proces is. Dat vaak langer duurt dan het bord er staat. Wel ziet de gemeente, mede door deze kwestie, dat het lang kan duren voordat een melding bij de juiste mensen binnen de gemeente terecht komt. Daarom is de interne werkwijze aangescherpt. Om zo problemen sneller op te lossen.

Blijft het feit, zo laat de gemeente weten, dat er momenteel een grote hoeveelheid werkzaamheden

plaatsvindt. Met tot gevolg, veel tijdelijke verkeersborden. Dit zal blijven vragen om continue aandacht van haar zijde.

De ombudsman ziet dat de gemeente serieus acties heeft ondernomen naar aanleiding van deze klacht en de daaruit voortvloeiende snelle actie. Dankzij de man is het probleem nu beter voor de bril bij de gemeente en kan de ombudsman het dossier sluiten.

GEMEENTE ZEGT NETJES NEE

STADSONTWIKKELING

In de buurt waar een man woont en werkt, heeft de gemeente een parkeerverbod ingesteld. Sinds begin 2025 controleert de gemeente hier strenger op. De man merkt dat dit problemen geeft voor zijn werk en dat van zijn burens. Hij is te laat om bezwaar te maken tegen het besluit.

De man schrijft de gemeente dat het parkeerverbod hun werk belemmert. De gemeente nodigt hem uit voor een gesprek. Tijdens dat gesprek doet de man voorstellen om de parkeerproblemen op een andere manier op te lossen. Hij heeft een goed gevoel over het gesprek, maar later krijgt hij een brief waarin staat dat de gemeente het parkeerverbod toch laat staan. Volgens de gemeente is dit besluit 'zorgvuldig afgewogen'.

De man vraagt om uitleg, maar de gemeente zegt dat die al is gegeven. De man is het daar niet mee eens en gaat naar de ombudsman. Die vraagt hem om alle brieven en e-mails over deze zaak. In de brief die de man noemt, ziet de ombudsman niet welke afweging de gemeente heeft gemaakt. Ook staat er niets over de voorstellen die de man heeft gedaan.

De ombudsman vraagt de gemeente om alsnog een duidelijke uitleg te geven. Die komt er. De gemeente stuurt ook brieven die de man niet aan

de ombudsman had gegeven. In die brieven staat wél waarom het parkeerverbod is ingevoerd en waarom het blijft. Het is jammer dat de man deze brieven niet eerder had doorgestuurd, dan had de ombudsman hem meteen kunnen wijzen op de uitleg.

De gemeente legt nu ook goed uit waarom de voorstellen die de man heeft gedaan niet werken. Het parkeerverbod blijft dus, maar de gemeente heeft nu wel duidelijk uitgelegd waarom.

VERDRIET OM EEN BOOM

STADSONTWIKKELING

De geliefde boom in de voortuin is tegen hun zin gekapt, er is niets meer aan te doen. Toch wil de man bij de ombudsman hierover graag een signaal afgeven. De dreiging van kap hing al jaren in de lucht maar tussen de aankondiging van de kapvergunning en de daadwerkelijke kap zat slechts een kleine week. Te weinig tijd voor de man en zijn vrouw om op hun eigen manier, bijvoorbeeld met een sjamaan, afscheid te nemen van de boom waaraan ze zo gehecht zijn. Het verhaal gaat lang terug. De steeds groter wordende boom zorgt in de loop der jaren voor steeds meer overlast bij de burens. De man en de vrouw hebben op alle mogelijke manieren geprobeerd deze overlast te beperken. Zo hebben ze de boom aan de kant van de burens steeds flink gesnoeid – totdat hij te hoog werd – en hebben ze de bladeren voortdurend uit de tuin van de burens geveegd. Het mocht niet baten. De burens hebben meermalen geklaagd bij de eigenaar van de woning, en die heeft uiteindelijk een kapvergunning aangevraagd. Met succes dus. De man vertelt de ombudsman dat hij en zijn vrouw niet zijn betrokken bij het proces van de kapvergunning omdat zij niet de eigenaar van de woning zijn. De boom is voor hen erg belangrijk, niet voor de eigenaar. Ze zijn uiteindelijk nogal overvallen door de snelheid van de kap. Hij had

graag ook hun kant van het verhaal met de gemeente willen delen en hij had gehoopt op meer empathie. Maar ja, nu is het te laat. Wat de man nu nog wil is beter begrijpen wat de overwegingen zijn geweest. De ombudsman geeft aan dat hij gerust dat rapport kan opvragen bij de gemeente. De man heeft ook nog een opmerking richting de ombudsman zelf. Toen hij aan de bel trok omdat de kap al stond gepland terwijl de termijn om in bezwaar te gaan nog niet was verstreken, heeft de ombudsman hem uitgelegd dat hij een voorlopige voorziening bij de rechter zou kunnen aanvragen om de kap (tijdelijk) stil te leggen. Deze uitleg heeft hij niet goed begrepen en hij heeft dus ook geen actie ondernomen. De ombudsman gaat kijken of de uitleg in het vervolg duidelijker kan.

WAAR ZET IK MIJN AUTO NEER?

STADSONTWIKKELING

Er wordt best veel gebouwd of verbouwd in de gemeente. En daar hoort ruimte voor bouwopslag bij. De gemeente kan daarvoor enkele parkeerplekken op straat gebruiken. Niet altijd fijn voor omwonenden, maar soms kan het niet anders. Voor een vrouw is het ongemak van een bouwopslag op de parkeerplekken onevenredig groot. Zij heeft een fysieke beperking en voor haar mobiliteit is het noodzakelijk dat zij haar auto voor haar deur kan parkeren. En door de bouwopslag gaat dat nu niet. De situatie duurt al maanden. De vrouw doet een melding bij de gemeente die vervolgens reageert dat ze niets aan de situatie kan doen. Het is tijdelijk, dus het is wachten tot het klaar is. De vrouw vindt de situatie en het antwoord van de gemeente zo naar, dat ze zich richt tot de ombudsman.

Die doet navraag bij de gemeente of er geen oplossing te verzinnen is. De gemeente begrijpt zeker dat de vrouw de situatie als zeer beperkend ervaart. Het is alleen niet mogelijk om 'zomaar' een parkeerplaats op basis van een kenteken te creëren. Dat kan alleen met een gehandicaptenparkeerkaart. De gemeente heeft begrepen dat de vrouw die ondertussen heeft aangevraagd. De gemeente zegt toe dat, als deze kaart wordt toegekend, ze met voorrang de parkeerplaats voor de vrouw zal klaarmaken. En

inderdaad, dat gebeurt. De vrouw belt opgetogen met de ombudsman om te vertellen dat iemand van de gemeente bezig is met de parkeerplaats. 'Fantastisch, ik ben erg blij. Dank!', zo laat ze de ombudsman weten.

WIE WOONT ER NAAST MIJ?

Normen: goede informatievoorziening, goede organisatie

Een man heeft de indruk dat in de woning van de burens niet de eigenaar woont, maar iemand anders. En dat mag niet zomaar. In 2022 is de Huisvestingswet veranderd waardoor de gemeente de 'opkoopbescherming' kon invoeren. Dat betekent dat als je eigenaar bent van een woning tot aan een bepaalde waarde, je je huis een aantal jaren niet mag verhuren of in gebruik aan iemand anders mag geven. Als een eigenaar van een woning meent dat hij toch kan verhuren dan kan hij daarvoor een vergunning aanvragen.

De man kent deze opkoopbeschermingsregeling en omdat hij meent dat er iets niet klopt, vraagt hij de gemeente om een kijkje te nemen bij de burens en te handhaven als dat nodig is. De man zit er bovenop en vraagt veelvuldig informatie aan de gemeente. En regelmatig krijgt de man dezelfde dag nog antwoord. Dat is netjes. De gemeente laat de man daarbij wel weten dat bepaalde informatie niet voor zijn ogen bestemd is. Dat is privacygevoelig. De man is een oplettende bewoner, maar hij is geen direct belanghebbende dus ook daarom hoeft hij niet alles te weten.

De man vindt dat het allemaal wel erg lang duurt. Volgens hem is de situatie duidelijk. Hij snapt niet waarom er niet direct gehandhaafd wordt.

De man vraagt een aantal keren naar de voortgang en krijgt daar geen bevredigend antwoord op.

Ondertussen duurt de situatie al meer dan een jaar. De man stapt naar de ombudsman. Zij constateert dat in het begin van het proces de man voldoende is geïnformeerd over de situatie. Ze ziet ook dat het handhavingproces is opgestart maar constateert dat het erg lang duurt voordat er verdere stappen worden gezet. De gemeente geeft aan dat de oorzaak ligt bij organisatorische problemen. De ombudsman kan daar tot op zekere hoogte wel begrip voor opbrengen, maar omdat het zo lang duurt, trekt zij toch de conclusie dat er onvoldoende wordt voldaan aan de norm: goede organisatie.

EEN GELUIDSLEK DICT JE SAMEN

STADSONTWIKKELING

Een vrouw heeft veel last van geluid uit het huis van haar burens. Het huis was eerst van een woningbouwvereniging, maar is door de burens gekocht. Die gingen vervolgens verbouwen. Vóór de verbouwing was er geen probleem. Na de verbouwing hoort de vrouw de gesprekken van haar burens letterlijk. Het lijkt alsof er door de verbouwing een geluidslek is ontstaan. De burens zijn jonge mensen. Eerst woonden er alleen buitenlandse studenten. Nu woont er de eigenaar en een studente met haar vriend. Ze geven vaak feestjes waardoor de overlast nog erger wordt. De vrouw is hier ziek van geworden en zit thuis. Door het lawaai kan ze thuis niet uitrusten. De vrouw heeft de eigenaar en zijn ouders gesproken. Ze geven toe dat er geluidsoverlast is. Ze willen wel iets doen maar hebben geen geld. Na verloop van tijd willen zij geen direct contact meer. De gemeente heeft de vrouw geadviseerd niet meer op hun berichten te reageren. De vrouw heeft ook contact gehad met haar verhuurder (de woningbouwvereniging), Meldpunt Overlast en Zorg, de bouwinspectie en de wooninspectie van de gemeente. Er zijn inspecties gedaan maar elke afdeling zegt dat zij niets kunnen doen. De ernstige overlast blijft. De vrouw is radeloos en gaat naar de ombudsman. Die ziet dat veel partijen zich met het probleem bezighouden,

maar niet samen. Er is geen overleg geweest. De ombudsman adviseert de gemeente om alle betrokken partijen bij elkaar te brengen. Zo kan iedereen kijken wat wél mogelijk is. Wij, die ook bij deze zaak betrokken is, zal het voortouw nemen.

DE PRIJS VAN SNIPPERGROEN

VASTGOED

Een man heeft al jaren een strook gemeentegrond in gebruik en wil deze nu kopen. De gemeente biedt de grond aan voor € 160,- per m², terwijl de minimumprijs voor snippergroen € 60,- per m² is. Dat voelt vreemd. De gemeente legt uit dat de prijs is gebaseerd op de WOZ-waarde en dat deze waarde niet door hen, maar door het Noordelijk Belastingkantoor wordt bepaald. De man betwist de WOZ-waarde van de grond en heeft bezwaar gemaakt. Die uitkomst zal hij moeten afwachten. De man blijft erbij dat het gaat om snippergroen en de grond dus voor een veel lagere grondprijs verkocht moet worden. Omdat hij er met de gemeente niet uitkomt, gaat hij naar de ombudsman.

Van de gemeente hoort de ombudsman dat het gewenste stuk gemeentegrond op dit moment de bestemming 'Overig' heeft, maar als de man het koopt kan het worden toegevoegd aan de woning. Dat zou de waarde verhogen. Daarom gaat de gemeente uit van de WOZ-waarde van de grond waar de strook aan wordt toegevoegd. De gemeente ziet de strook dus niet als een, goedkopere, losse strook snippergroen. De ombudsman vindt de informatie duidelijk en geeft die door aan de man. Vanwege de bezwaarprocedure wil de gemeente de aanbieding

verlengen totdat er meer duidelijkheid is over de WOZ-waarde.

DE LANGE WEG NAAR EEN AFVALBAK

Norm: goede voorbereiding

Als een vrouw een wandeling maakt door de buurt treft ze een onsmakelijke situatie: een veldje vol hondenpoep. Ze ziet dat buurtbewoners hun honden daar uitlaten en de poep niet opruimen. De vrouw wil hier graag iets aan doen, de geur en aanblik is voor iedere buurtbewoner toch onprettig? Ze zit vol ideeën: extra prullenbakken bij het veldje, handhavers die vaker surveilleren, flyers om bewustwording te creëren bij de hondeneigenaren. Ze wil zelf de flyers wel verspreiden, maar voor de rest heeft ze de gemeente nodig. De gemeente geeft alleen niet thuis. Volgens de gemeente is overlast in de hele stad een probleem en staat de specifieke locatie niet bekend als overlastlocatie. En er zijn best voldoende afvalbakken in de buurt. De gemeente ziet het als een gedragsprobleem van hondeneigenaren en hier is al voldoende aandacht voor. Kortom, de gemeente ziet geen aanleiding om tot actie over te gaan. De vrouw is hier niet tevreden mee. Volgens haar neemt de gemeente de klacht niet serieus genoeg. Ze gaat naar de ombudsman.

De ombudsman gaat zelf eens kijken bij het veldje. Er is bijna geen schoon stukje gras te vinden. Ze maakt filmpjes en stuurt deze naar de gemeente. De gemeente gaat zelf ook kijken en ziet dat er inderdaad meer hondenpoep ligt dan gemiddeld.

In een eerdere melding leek de situatie minder ernstig. De gemeente blijft bij het feit dat er meer dan genoeg afvalbakken in de buurt zijn. Weliswaar niet bij het veldje, maar wel in de straten eromheen. Extra afvalbakken betekent extra onderhoud en extra ophaalrondes, zo legt de gemeente uit.

Helaas nemen hondeneigenaren niet de moeite om wat verder te lopen. De gemeente wil daarom wel aan een al bestaande ondergrondse container een afvalbak vastmaken.

De vrouw is tevreden. Tot blijkt dat de prullenbak geplaatst wordt aan een ondergrondse container op minstens 100 meter van het veldje. Terwijl er bij het veldje zelf precies zo'n container is. De vrouw begrijpt er niks van. En dat begrijpt de ombudsman. En de gemeente? Die begrijpt dat ook en verplaatst de afvalbak naar de container bij het veldje. Hopelijk ruimen de hondenbezitters voortaan wel op.

BOETE HANDHAVEN OF VERSCHEUREN

VEILIGHEID

Twee zussen bezoeken de begraafplaats Selwerderhof. Vader zou vandaag jarig zijn, en morgen is het moederdag. Na het bezoek doen ze nog even een boodschap. Teruggekomen bij de auto staat er iemand van handhaving, een boa, een bon uit te schrijven. De bon is dan net digitaal verstuurd. In het gesprek dat volgt leggen de zussen hun situatie uit. De boa zegt toe intern te gaan overleggen of de bon verscheurd kan worden. Het gesprek eindigt echter abrupt als de situatie onveilig wordt vanwege beschonken mannen op straat die zich met de kwestie gaan bemoeien. De zussen hebben geen naam van de boa. Thuisgekomen schrijft één van de zussen een e-mail. Ze realiseert zich niet dat de adressering niet juist is. Ze stuurt de e-mail naar een verkeerde organisatie, die niets van zich laat horen. Een aantal weken later stuurt de vrouw dezelfde e-mail naar de ombudsman. Ze voegt eraan toe de opmerking: "niets van gehoord".

De ombudsman belt met de vrouw om na te gaan wat precies de klacht is. De vrouw geeft aan dat ze inmiddels, van het Noordelijk Belastingkantoor (NBK), een boete heeft ontvangen. Daar heeft ze bezwaar tegen gemaakt. Er geldt wel een beslistermijn van een jaar en de vrouw en haar zus vragen zich af hoe het zit met de gedane toezegging. Ze hebben niets meer gehoord van

de gemeente. Wat is er uit het intern overleg gekomen? Over een jaar is die informatie mogelijk moeilijk boven tafel te krijgen en de toezegging wellicht vergeten, vandaar dat ze zich nu richten tot de ombudsman.

De ombudsman legt de kwestie voor aan de gemeente. Dan blijkt dat de toezegging wel degelijk aan de beide zussen is gedaan. Helaas is aan de toezegging geen follow-up gegeven en het intern overleg is ook gestrand. Met deze constatering van de gang van zaken en het niet nakomen van de toezegging heeft de gemeente alsnog besloten de boete uit het systeem te halen. De boete wordt geseponeerd, de zussen hoeven niet te betalen. Het NBK zal de zussen hierover nog schriftelijk berichten. De ombudsman stelt de zussen per e-mail alvast op de hoogte van deze uitkomst. "Dit is voor mijn zus en mij van onschatbare waarde", laat één van de zussen weten. Met deze reactie sluit de ombudsman het dossier.

VEILIGHEID VOOROP

VEILIGHEID

Een man klaagt bij de ombudsman over een verkeersonveilige situatie in zijn buurt. Er is een bouwplaats ingericht op een deel van de rijbaan en de stoep. Het af- en aanrijden van heftrucks en vrachtwagens is onoverzichtelijk en dat zorgt volgens de man voor een onveilige verkeerssituatie. Hij maakt zich vooral zorgen omdat het dicht bij een school is. Het gaat allemaal ook nog best even duren, tot begin 2026 is het idee. Hij meldt dit bij de gemeente en omdat hij getuige is geweest van een aantal 'bijna-ongelukken' draagt hij alternatieve, in zijn ogen veiliger, locaties aan. De gemeente heeft de man laten weten begrip te hebben voor zijn zorgen, en enige aanpassingen te hebben gedaan waardoor hopelijk het zicht beter is, maar ze heeft geen alternatieve locaties kunnen vinden. Het vrachtverkeer zal rekening houden met de schooltijden.

De man vindt dit niet voldoende en wil dat er naar de alternatieve locaties wordt gekeken. Hij neemt contact op met de ombudsman. Hij vermeldt daar ook dat de informatie vanuit de gemeente naar de bewoners niet op alle punten klopt. Zo is de locatie die met een QR-code valt te bekijken niet correct ingetekend en in een brief staat een andere locatie.

De ombudsman doet de gemeente de suggestie om ter plekke met de man de situatie te gaan bekijken en ook de door hem aangedragen alternatieve locaties te bezoeken. De gemeente zegt dit toe en daarmee is de zaak voor de ombudsman gesloten.

VERGUNNING OP 'T NIPPERTJE

Norm: fair play

Enkele dagen voor een groot evenement verleent de gemeente een vergunning om het evenemententerrein uit te breiden. Omwonenden zijn het daar niet mee eens. Zij kunnen bezwaar maken, maar de gemeente beslist daar pas na het evenement over. Om het evenement tegen te houden, kunnen zij nog wel naar de rechter voor een snelle beslissing in een spoedeisende situatie (een zogenaamde voorlopige voorziening). Maar volgens omwonenden is er te weinig tijd om juridisch advies te vragen en een goed verzoek te schrijven.

De ombudsman vindt dat de tijd tussen het bekendmaken van de vergunning en het evenement (vier dagen) veel te kort is. Belanghebbenden hebben zo bijna geen kans om van hun recht gebruik te maken. De gemeente zegt dat het niet anders kan want zij is afhankelijk van het moment waarop de organisator de vergunning aanvraagt. Daar is geen vaste termijn voor. De gemeente zegt wel dat zij bij het verlenen van de vergunning alle belangen goed afweegt. Of dat goed is gegaan, wordt bekeken in de bezwaarprocedure. Of het besluit zorgvuldig tot stand is gekomen daarover heeft de ombudsman dan ook geen oordeel. Wel over de korte termijn: dat is niet goed. De gemeente begrijpt dat meer tijd belangrijk is. Daarom vraagt zij organisatoren om

vergunningen zo vroeg mogelijk aan te vragen. Dat is mooi.

De gemeente streeft er in het algemeen naar om uiterlijk vier weken voor het evenement de vergunning te verlenen. Deze termijn geldt niet alleen voor evenementenvergunningen maar ook voor omgevingsvergunningen die daarmee samenhangen. De gemeente denkt erover om de streefdatum voor grote, complexe evenementen te verkorten naar twee weken. Dit heeft alleen wel gevolgen voor omwonenden. Die krijgen daardoor minder tijd om te zorgen voor een goed onderbouwd bezwaar en verzoek aan de rechter. Vanuit het perspectief van omwonenden is er dus reden om van dit voornemen af te zien en dat geeft de ombudsman de gemeente mee.

VTO KOMT ALS EEN VERRASSING

Norm: transparant

Een moeder vertelt de ombudsman dat WIJ een verzoek tot onderzoek (VTO) heeft ingediend bij de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK). Het VTO komt voor haar als een verrassing. Er is volgens haar geen reden of aanleiding voor. Ze ziet dat in het VTO zorgelijke feiten worden aangedragen als recente gebeurtenissen, terwijl die al even geleden zijn. De eventuele zorgen van toen zijn er nu niet meer. De vrouw stuurt de ombudsman het VTO aangevuld met haar opmerkingen. De ombudsman gaat na of deze opmerkingen ook de RvdK hebben bereikt omdat die inmiddels onderzoek doet. En dat is het geval. Verder gaat de ombudsman in gesprek met WIJ. Die meldt de ombudsman dat zij vooraf aan het VTO in gesprek wilde met de vrouw. Ze begrijpt dat een VTO en zeker de inhoud daarvan de vrouw wat rauw op het dak kunnen vallen. De vrouw ging echter niet in op het voorstel voor een gesprek. Ze vroeg WIJ het VTO naar haar te sturen. WIJ vond dat niet wenselijk maar heeft dat uiteindelijk wel gedaan. Pas na de zogenaamde Jeugdbeschermingstafel heeft de vrouw haar opmerkingen op het VTO naar WIJ gestuurd. Toen lag het VTO echter al bij de RvdK.

De vrouw ontkent dat WIJ met haar in gesprek wilde. In de correspondentie die de ombudsman van haar heeft ontvangen, ziet de ombudsman dat

WIJ dat wel degelijk heeft aangeboden. Ook zegt de vrouw haar commentaar al eerder naar WIJ te hebben gestuurd. Dat ziet de ombudsman niet in de stukken van de vrouw terug. Omdat de RvdK nu onderzoek doet naar de aanleiding voor het VTO en het commentaar van de vrouw op het VTO daarbij betrokken wordt, houden verdere bemoeienissen van de ombudsman met deze zaak op.

SPELTHERAPIE IN DE WACHTRIJ

Normen: voortvarendheid, goede informatieverstrekking, fair play

Als een vrouw zich zorgen maakt over haar zoon, gaat ze op zoek naar hulp. Speltherapie lijkt haar geschikt. Ze vraagt aan WIJ of zij haar kan helpen om deze hulp te regelen. Het blijft vervolgens stil, ook als de vrouw erachteraan belt. Ze gaat intussen zelf op zoek en vindt een speltherapeut waar haar zoon gelijk terecht kan. Een paar weken daarna komt ook het proces bij WIJ op gang. WIJ vertelt de vrouw dat niet zeker is of deze speltherapie door kan gaan. Als basis Jeugdhulp (BJH) deze hulp ook kan bieden dan gaat dat voor, volgens het beleid van de gemeente, en zal de vrouw moeten stoppen met de speltherapeut. Het duurt volgens de vrouw lang voordat zij daar duidelijkheid over krijgt en dat is niet goed voor haar en haar zoon. Ze vraagt de ombudsman of zij wil onderzoeken of het proces bij WIJ goed is verlopen. En dat gebeurt.

Op de website van de gemeente staat dat er binnen 5 werkdagen contact wordt opgenomen door iemand van BJH als iemand zich meldt bij een WIJ-team. Er wordt dan eerst een lichte toets gedaan. Bij de vrouw duurt het 4 weken in plaats van 5 werkdagen en bij de lichte toets wordt niet gelijk duidelijk of de speltherapie door kan gaan. WIJ moet hiervoor een paar keer intern overleggen. Na een paar weken vertelt WIJ de vrouw de uitkomst: het zal toch BJH moeten worden. Het is zorgvuldig

van WIJ dat zij goed onderzoekt wat er mogelijk is binnen de regelgeving. Zeker nu er al speltherapie is gestart. Na de lichte toets duurt het vervolgens nog wel 6 weken voor er contact is met BJH. De ombudsman concludeert dat de vrouw veel langer heeft moeten wachten dan verwacht mag worden.

De vrouw denkt toch dat de ingezette speltherapie beter is voor haar zoon dan BJH. Ze wil daarom een officiële afwijzing, want ze wil bezwaar maken. De gemeente moet dat besluit nemen, maar heeft daarvoor een advies van WIJ nodig. Dus moet WIJ eerst verdiepend onderzoek doen. Dat wordt niet door WIJ gestart want WIJ denkt dat de vrouw het eens is met de inzet van BJH en geen onderzoek meer wil. Dat klopt dus niet. De ombudsman ziet dat de vrouw duidelijk heeft aangegeven dat zij een onderzoek en een besluit wil. De ombudsman doet daarom de aanbeveling aan WIJ om de uitkomst van de lichte toets in het vervolg schriftelijk aan ouders en jeugdigen te bevestigen. Zij kunnen dan op hun beurt aangeven of zij het daarmee eens zijn. Daarmee kunnen misverstanden voorkomen worden.

TIEN KLACHTEN, TWEE ANTWOORDEN

Norm: luisteren naar de burger

Na een moeizame scheiding in een gezin raakt WIJ betrokken bij de kinderen. De vader vindt al snel dat de casemanager partijdig is. Zo zet zij dingen in het Verzoek tot Onderzoek (VTO) die niet kloppen of niet volledig zijn, en ook ontbreekt er informatie. Er staat bijvoorbeeld wel dat de man de voorgestelde hulp niet wil accepteren, maar niet dat hij een alternatief voorstelt. Ook staat niet genoteerd dat zijn ex-partner niet altijd mee wil werken. De man vindt dat hierdoor ten onrechte een negatief beeld van hem geschetst wordt, terwijl zijn ex-partner er juist positief uit komt. Hij dient bij WIJ een tiental klachten in, maar WIJ reageert in het hoorgesprek maar op twee klachten. Ook zit bij dat hoorgesprek de casemanager waarover de man klaagt. Dat vindt de man vervelend. Omdat hij niet tevreden is over hoe WIJ zijn klacht afhandelt, gaat de man naar de ombudsman.

Die doet onderzoek en concludeert dat WIJ de eigen klachtenprocedure niet heeft gevolgd. Volgens deze klachtenprocedure moet namelijk vooraf overlegd worden over de manier waarop iemand gehoord wil worden. Ook is er geen verslag gemaakt van het hoorgesprek en zijn niet alle klachten behandeld. De man heeft later wel een schriftelijke reactie op zijn klachten ontvangen, maar die was te summier om een goed antwoord te geven.

Wat betreft de verslaglegging legt WIJ uit dat het VTO een verslag is van WIJ aan de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK). In dit verslag staat beschreven wat WIJ heeft onderzocht, gezien en geconcludeerd. Het gaat dus om de visie van WIJ op de situatie. Dit verslag wordt ook naar de vader gestuurd, hij kan hier op reageren en dan wordt zijn visie meegestuurd naar de RvdK. Dat heeft de man ook gedaan. WIJ zegt dat de klachten van de man vooral gaan over verschil in visie. En WIJ staat achter haar visie en wil dus geen aanpassingen doen. Dat is op zich niet onbehoorlijk. De visie van de man wordt immers ook meegestuurd en hierin staat wat volgens hem niet klopt. Wel constateert de ombudsman dat op bepaalde punten informatie ontbreekt, wat tot een vertekend beeld kan leiden. Zij vindt dat WIJ dit beter had moeten toelichten in haar verslag. Kortom: WIJ handelt niet behoorlijk in de klachtbehandeling, maar wel grotendeels behoorlijk in de verslaglegging.

ADVIES ZONDER UITLEG

Normen: goede motivering, fair play

Soms moet de ombudsman twee keer in actie komen. Weet u nog? De moeder en haar zoon van Geen besluit, maar wel bezwaar? Na een snelle actie van de ombudsman kreeg de moeder uiteindelijk een besluit van de gemeente over hulp voor haar zoon. Maar aan het hele proces dat zij daaraan voorafgaand bij WIJ heeft doorlopen houdt zij een vervelend gevoel over. Nog steeds is voor haar niet duidelijk wat basis jeugdhulp (BJH) voor haar zoon kan doen. Zij ziet haar zorgen en visie niet terug in het advies van WIJ aan de gemeente. Ze voelt zich niet gehoord en vraagt de ombudsman om onderzoek te doen naar het handelen van WIJ.

Al voor de zomer van 2024 is de vrouw in gesprek met WIJ over de hulp aan haar zoon omdat de indicatie voor de huidige hulp afloopt. Moeder en zoon willen graag dat deze hulp wordt verlengd. WIJ adviseert anders, namelijk de inzet van BJH en vindt dat passend voor de zoon. Dat kan, maar WIJ moet dan wel duidelijk kunnen uitleggen waarom zij dat vindt. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat WIJ dat niet doet. WIJ vertelt de vrouw keer op keer dát BJH past, maar niet waarom.

Zonder een goede uitleg wil de vrouw niet akkoord gaan met de inzet van BJH. Ze is er niet van overtuigd dat dat passend is. Ze vraagt WIJ om naar

andere hulp dan BJH te kijken. WIJ moet nu een uitgebreider onderzoek naar de hulpvraag doen en opnieuw met een advies komen. Dat advies van WIJ volgt al 9 dagen later: BJH is passend. Opnieuw ontbreekt de uitleg en ook is er geen ondersteuningsplan, terwijl dat wel de bedoeling is na een onderzoek. De ombudsman begrijpt dat de vrouw zich afvraagt of WIJ wel nauwkeurig onderzoek heeft gedaan, omdat 9 dagen best snel is. Ook is er geen contact geweest met de vrouw tijdens het onderzoek en ontbreekt dus een ondersteuningsplan.

Na de snelle actie van de ombudsman volgt in december opnieuw een onderzoek. Het advies is weer BJH. Dit keer volgt wel een ondersteuningsplan, maar de vrouw en haar zoon herkennen de hulpvraag en doelen die WIJ hierin beschrijft niet. Zij schrijven hun eigen verhaal op het ondersteuningsplan, met het idee dat de gemeente dan hun visie kan lezen voordat zij een besluit neemt. Maar uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de gemeente – vanwege privacy - niet het hele ondersteuningsplan krijgt. Het werkt zo dat WIJ aan de gemeente via een systeem laat weten welke hulp aangevraagd wordt en de gemeente via het systeem adviseert om positief of negatief te besluiten. Als WIJ in dit

proces verwacht dat de vrouw bezwaar zal maken, moet WIJ eerst overleggen met de gemeente. Dat is hier wel gebeurd maar de gemeente ziet dus niet wat de vrouw en haar zoon allemaal op het ondersteuningsplan hebben geschreven en kan dit niet meewegen in haar besluit. Als de vrouw bezwaar maakt kan ze in de bezwaarprocedure wel zelf haar verhaal vertellen aan de gemeente.

(ON)VEILIG THUIS

Normen: transparant, goede motivering, fair play

Als de school een Veilig Thuis (VT) melding doet uit zorg over twee kinderen van gescheiden ouders, krijgt WIJ de opdracht dit te onderzoeken. In de melding staan zorgen over de veiligheid van de kinderen bij hun vader. De moeder verwacht dat WIJ de kinderen daarbij gaat helpen. Maar dan lijkt het onderzoek gericht op de complexe scheiding. Ook de hulp die WIJ vervolgens adviseert is gericht op de relatie tussen de ouders. De moeder begrijpt niet hoe de veiligheid van haar kinderen zo weinig aandacht kan krijgen en staat voor hen op. Ze uit haar zorgen herhaaldelijk bij de casemanager, maar die luistert niet. Ze dient een klacht in, maar ook dat biedt geen oplossing. Ook laat WIJ de vrouw weten dat ze niet meer bij WIJ terecht kan met haar zorgen. Ten einde raad gaat de vrouw naar de ombudsman.

De ombudsman begrijpt heel goed dat de vrouw wil weten of WIJ wel goed onderzocht heeft of haar kinderen veilig zijn. Bij haar onderzoek ontdekt de ombudsman dat de VT-melding niet alleen over de zorgen over de veiligheid gaat, maar er zijn ook zorgen over het effect van de moeizame relatie van de ouders op de kinderen. De melding gaat dus over twee aspecten. WIJ moet dus ook naar dit onderdeel van de melding onderzoek doen. Dat verklaart waarom de casemanager zich ook

hierop richt. De casemanager herkent de zorgen uit de VT-melding over de moeizame relatie van de ouders en het effect op de kinderen, en adviseert hiervoor hulpverlening in te schakelen. WIJ en andere betrokken hulpverleners zien tijdens hun onderzoek geen signalen van het andere onderdeel van de melding, de acute onveiligheid van de kinderen. Toch wordt dit aspect niet helemaal losgelaten. In de geadviseerde hulpverlening is zeker ook aandacht voor de situatie van de kinderen bij hun vader. Er wordt namelijk gekeken hoe de vader met zijn kinderen omgaat.

Waarom de vrouw niet meer met haar zorgen bij WIJ terecht kan, legt WIJ ook uit. WIJ kan namelijk alleen hulp bieden in het vrijwillig kader. Dan moeten beide ouders met de hulp instemmen. De vrouw vindt dat de hulp niet genoeg gericht is op de veiligheid van haar kinderen. Daarom staat zij niet achter de geadviseerde hulp. Zolang dat zo is, kan WIJ geen hulp bieden. Als de vrouw van gedachten verandert kan ze hiervoor wel weer bij WIJ terecht. En met andere vragen natuurlijk ook.

De ombudsman onderzoekt niet of WIJ de juiste hulpverlening inzet en ook niet of WIJ de signalen juist interpreteert. Daarin is zij niet deskundig of bevoegd. Wel onderzoekt ze of WIJ haar onderzoek

en advies aan de vrouw goed kan onderbouwen en uitleggen. En dat is hier het geval.

De ombudsman constateert wel dat WIJ de klacht van de vrouw niet goed behandeld heeft. De vrouw is niet gehoord en op de klacht van de vrouw dat zij zich niet gehoord voelt, wordt door WIJ niet gereageerd. Ook niet naar de ombudsman. Verder suggereert WIJ dat de casemanager waarover de klacht gaat betrokken is bij de reactie op de klacht. Daarmee wekt WIJ de schijn van partijdigheid. Dat is niet behoorlijk.

DE STRIJD OM EEN BESLUIT

Normen: voortvarendheid, luisteren naar de burger en fair play

Een groot eenoudergezin heeft al jaren een leaseauto via de Wmo. Deze auto heeft het gezin niet alleen nodig voor school en sociale activiteiten, maar ook om tussendoor naar het ziekenhuis en verschillende zorginstanties te gaan. Halverwege 2024 krijgt de vrouw van WIJ te horen dat de indicatie voor deze vervoersvoorziening voor de laatste keer wordt verlengd. De vrouw wil hierover een formeel besluit zodat ze daar ruim vóór afloop van de indicatietermijn bezwaar tegen kan maken. Ze hoopt via het bezwaar de leaseauto te houden. Het besluit blijft uit, ook al wordt een aantal keren gezegd dat het eraan komt. De vrouw weet niet hoe ze het zonder auto moet bolwerken. Ze schaft daarom, met geleend geld, vlak voor het einde van de indicatietermijn zelf een tweedehandsauto aan. Volgens WIJ heeft de vrouw nu zelf een oplossing gevonden en trekt zij daarmee haar aanvraag in. Dat klopt niet, zegt de vrouw. Ze wil nog steeds een leaseauto via de Wmo en dus een besluit daarover.

De gemeente neemt een besluit op basis van het advies van WIJ. WIJ moet daarvoor een door de vrouw getekend ondersteuningsplan sturen naar de gemeente. Het duurt erg lang voordat de vrouw dit plan van WIJ krijgt. Hierin adviseert WIJ de gemeente te stoppen met de leaseconstructie en de indicatie. De vrouw tekent

daarom het ondersteuningsplan onder protest. Het is niet duidelijk waarom, maar WIJ stuurt het ondertekende plan toch niet door naar de gemeente. Moedeloos komt de vrouw bij de ombudsman.

De ombudsman ziet de urgentie en stuurt daarom zelf het ondersteuningsplan naar de gemeente. De gemeente neemt vervolgens snel een besluit en de vrouw maakt daartegen bezwaar. Dat deel is nu in gang gezet. Toch voelt het voor de vrouw allemaal niet goed en ze vraagt de ombudsman onderzoek te doen naar het proces dat hieraan vooraf is gegaan. Dat doet de ombudsman.

De ombudsman ziet dat WIJ de financiële situatie van de vrouw heeft onderzocht en op basis daarvan heeft vastgesteld dat zij geen recht heeft op een verlenging van de leaseconstructie. Dit onderzoek heeft WIJ niet afgerond binnen de zes weken die daarvoor staan. Vervolgens begint het langdurige proces waarbij WIJ toezegt dat er snel een besluit komt maar dat komt maar niet en ook het ondersteuningsplan wordt in eerste instantie niet aan de vrouw gegeven. WIJ informeert de vrouw wel mondeling dat de aanvraag zal worden afgewezen. Vervolgens hoort de vrouw van WIJ dat ze geen besluit krijgt omdat de indicatie toch niet

wordt verlengd. Deze redenering klopt niet. Al met al constateert de ombudsman dat WIJ tijdens het proces niet naar de vrouw heeft geluisterd en dat de houding van WIJ het tijdig kunnen gebruiken van rechtsmiddelen door de vrouw heeft belemmerd.

WAT JE WÉL MAG WETEN

Norm: goede informatieverstrekking

Een vrouw komt bij de ombudsman. Haar zoontje ziet zijn vader onder begeleiding van WIJ. Eerder kreeg de vrouw verslagen van deze momenten. Nu krijgt ze die niet meer en zij vraagt WIJ waarom dat zo is. WIJ vertelt dat dit is vanwege de privacy van de vader. De vrouw begrijpt dit niet. Haar ex-partner gebruikt de verslagen tijdens de rechtszaak, en daar ziet de vrouw dat in de verslagen van WIJ informatie over haar staat. Informatie die volgens haar niet klopt en een negatief beeld van haar schetst. Dat vindt ze vervelend.

De ombudsman doet onderzoek. WIJ laat weten dat zij met een privacy-app controleert of iemand recht heeft op informatie. Dat recht heeft de vrouw als het gaat om informatie over haarzelf of over haar minderjarig zoontje. Maar volgens WIJ staat er niets over de vrouw in de verslagen. Dat zegt WIJ meerdere keren tegen haar. De ombudsman ziet dat in de verslagen die gebruikt worden bij de rechtszaak wel degelijk informatie over de vrouw en over haar zoontje staat. WIJ had deze informatie dus met de vrouw moeten delen.

Later ziet WIJ dat ook in. Zij biedt hiervoor excuses aan. Ook past WIJ aan hoe zij de omgangsmomenten vastlegt met het oog op de privacy. Dat is netjes.

WEL BESPROKEN, NIET GEHOORD

Teleurgesteld en ontevreden komt een vrouw bij de ombudsman. Ze vertelt dat WIJ een Verzoek tot onderzoek (VTO) heeft ingediend bij de raad voor de kinderbescherming (RvdK). WIJ vraagt te onderzoeken of haar kind veilig opgroeit, en of er verplichte hulp nodig is. Dit proces begint met een verslag dat door WIJ wordt gemaakt. Daarna volgt een gesprek met de hulpverleners, ouders en een onderzoeker van de RvdK om te kijken of onderzoek echt nodig is: de jeugdbeschermingstafel (JBT).

Het verslag klopt volgens de vrouw niet. Er staan veel fouten in en het is niet compleet. Ze vindt dat hierdoor een verkeerd beeld van haar ontstaat. Ze krijgt het verslag kort voordat de jeugdbeschermingstafel plaatsvindt. Zij heeft geen kans om het goed door te lezen en daarna wordt al besloten dat er een onderzoek gestart wordt.

De vrouw weet dat zij alsnog een toelichting kan sturen naar de RvdK. Zij doet dit niet, omdat ze denkt dat er dan niets mee gedaan wordt. Ze wil liever dat WIJ zelf de fouten in het verslag herstelt en naar de RvdK stuurt. Daarom wil ze graag met WIJ in gesprek. Ze zegt dat ze dit aan WIJ gevraagd heeft, maar dat WIJ dit niet wil.

De ombudsman vraagt aan WIJ of zij nog met de vrouw in gesprek wil. WIJ zegt van niet. Ze legt uit dat ze de zorgen van de vrouw al eerder met haar heeft besproken. Ook heeft WIJ haar al vaker uitgenodigd voor een gesprek. De vrouw is daar niet op ingegaan. Volgens WIJ zou een nieuw gesprek niets veranderen, omdat het onderzoek al gestart is.

De ombudsman begrijpt dat dit voor de vrouw een vervelend antwoord is. Zij voelt zich niet gehoord, terwijl WIJ vindt dat ze haar genoeg ruimte heeft gegeven. Maar de uitleg van WIJ is wel duidelijk. De vrouw kan nog wel in gesprek met de raad voor de kinderbescherming om haar verhaal te doen.

SAMEN AAN TAFEL

Weet u nog, de ouders en hun kinderen die in 2024 een half jaar moesten wachten op een besluit op hun PGB-aanvraag? Zij kregen uiteindelijk het besluit en konden de gewenste hulp voor hun kinderen inschakelen. Eerst moeten nog wat hobbels gladgestreken worden, maar uiteindelijk start de hulp in maart 2025. Dat doet de ouders goed: er is rust, tijd en er wordt meegedacht. Maar de einddatum van de indicatie is al bijna weer in zicht en dan hoort het stel dat er vanaf 1 juli 2025 nieuwe regels zijn waardoor ze waarschijnlijk geen verlenging krijgen. Het voelt alsof de investering die zij en de hulpverleners al die maanden hebben gedaan voor niets is geweest. Waarom moet de hulp die net gestart is, nu alsnog veranderen en overgaan naar basis jeugdhulp (BJH)? En bij wie moeten ze zijn als ze dit willen voorkomen?

De situatie geeft veel stress en onzekerheid, terwijl de kinderen juist behoefte hebben aan rust en continuïteit. Het stel wil snel duidelijkheid en concrete afspraken over het vervolg. Omdat de ombudsman eerder betrokken is geweest, besluit zij een gesprek te organiseren tussen WIJ, de ouders en de ombudsman. Het wordt een goed gesprek. WIJ denkt actief mee over een oplossing. En die komt er. Er wordt een uitzondering gemaakt: de hulp die er nu is, wordt verlengd tot het einde

van het jaar. Het komende half jaar wordt samen met de ouders, hulpverleners en BJH gekeken hoe de hulp na die tijd kan worden ingezet. Er zijn gelijk afspraken gemaakt over evaluatiemomenten zodat de ouders aan het eind van het jaar als dat nodig is ruim op tijd een nieuwe aanvraag kunnen doen. Gelukkig is er daarmee weer wat rust voor de ouders en hun kinderen.

OMA NIET MEER IN CONTACT

Een vrouw vertelt dat het contact met haar zoon niet goed gaat en ze maakt zich zorgen over haar kleinzoon. Ze heeft hulp gevraagd aan WIJ maar ze vindt dat WIJ niet goed op haar hulpvraag reageert. Ze heeft de e-mails tussen WIJ en haarzelf naar de ombudsman gestuurd.

De ombudsman leest dat WIJ erkent dat de communicatie met de vrouw beter had gekund. Maar de ombudsman ziet ook dat WIJ inmiddels duidelijk heeft uitgelegd wat WIJ wel en niet mag doen. WIJ neemt de zorgen van de vrouw serieus en er is hulpverlening voor de zoon gestart. Informatie over wat voor hulp mag WIJ niet geven, omdat dat privacygevoelig is. De vrouw wil graag betrokken zijn bij de hulp voor haar kleinzoon. WIJ kan haar daarbij niet helpen. De hulpverleners mogen zelf bepalen wat helpend is in het traject en wie erbij wordt betrokken.

De hulpvraag van de vrouw gaat ook over het contact met haar zoon. WIJ kan helpen om het contact te verbeteren, maar beiden moeten daarvoor openstaan. Zo wil de vrouw eerst excuses van haar zoon voor zijn gedrag maar wil de zoon die niet geven. Het is aan de vrouw om te beslissen of ze zonder excuses toch een gesprek wil. WIJ is al wel in contact met de zoon om te vragen of hij nog openstaat voor een gesprek. Maar onduidelijk is of

de vrouw dit nog wil. De ombudsman raadt haar aan om WIJ te melden of ze nog een gesprek wil of niet.

De vrouw wil haar kleinzoon graag weer zien. Maar het is haar zoon die daar toestemming voor moet geven. WIJ en de ombudsman kunnen daar niets aan veranderen. Nu de ombudsman ziet dat WIJ daar waar mogelijk haar best doet, is er voor de ombudsman verder geen rol weggelegd.

ONBETAALDE ZORG

Een moeder kan de opvoeding van haar dochter niet alleen aan. De dochter heeft een beperking en dat is zwaar. In 2024 krijgt ze een persoonsgebonden budget (PGB) voor bepaalde zorg. De moeder sluit met de zorgverlener zorgovereenkomsten af en de zorg wordt verleend. Alles lijkt geregeld. Maar dan blijkt na een tijdje, als de indicatietermijn is afgelopen, dat de zorgverlener geen geld heeft ontvangen. Omdat Wij/de gemeente de zorgovereenkomsten niet heeft goedgekeurd kan de zorgverlener geen uren declareren. Het beschikbare budget valt in de redenering van Wij dus weer vrij en kan op een andere manier worden ingezet. Wij weet ook al hoe. De dochter heeft ter overbrugging, totdat de indicatie voor de Wet langdurige zorg (WLZ) is goedgekeurd, een verlenging van het PGB nodig. In het ondersteuningsplan staat dat Wij het eerder niet gebruikte budget hiervoor wil gebruiken. De vrouw zit nu klem. Als ze het ondersteuningsplan niet tekent, ontvangt haar dochter geen verlenging van het PGB en kan ze geen zorg inkopen ter overbrugging naar de WLZ. Als ze het ondersteuningsplan wél tekent is ze daarmee ook akkoord met de inzet van het verlopen PGB. Dat betekent dat ze vervolgens de zorgverlener die nog wacht op haar geld niet kan betalen. Je kunt het budget immers niet twee keer uitgeven. Ze gaat

naar de ombudsman. De ombudsman begrijpt het probleem en vraagt Wij om snel in contact te treden met de vrouw om dit op te lossen. Dat gebeurt en er worden afspraken gemaakt. Ze krijgen een PGB totdat de WLZ start en Wij gaat kijken of het overzicht van de eerder verleende zorguren voldoende is om het inmiddels verlopen PGB alsnog toe te kennen. De ombudsman laat de vrouw weten dat als er toch nog ergens een kink in de kabel komt ze direct weer contact met haar kan opnemen. Voor nu is de bemoeienis van de ombudsman afgerond.

WIE BETAALT DE REKENING?

Een man en een vrouw komen bij de ombudsman. Hun hoogbegaafde zoon ervaart problemen op school en heeft ondersteuning nodig. School kan dit zelf niet bieden en schakelt op eigen kosten didactische ondersteuning in voor op school. Dezelfde organisatie kan de ouders ook hulp thuis bieden. De bodem van het geldpotje van de school komt in zicht en dus adviseert de school de ouders om een PGB aan te vragen. En dat doen ze. Zowel voor de ondersteuning op school als de ondersteuning thuis. Ze horen van WIJ dat didactische ondersteuning op school niet mogelijk is vanuit de basis jeugdhulp (BJH). BJH biedt geen didactische ondersteuning, maar kan wel ingezet worden bij probleemgedrag in de klas. Maar dat is niet wat hun zoon nodig heeft. De didactische ondersteuning is juist bedoeld om probleemgedrag te voorkomen. WIJ ziet wel dat deze hulp nodig is en belooft ermee aan de slag te gaan. Maar zes maanden later is er nog steeds geen besluit op de PGB-aanvraag.

De ombudsman probeert met een snelle actie duidelijkheid te krijgen. Ook dat duurt even. Drie weken later laat WIJ weten dat het PGB wordt toegekend. Eind goed, al goed, zo lijkt het.

Dan blijkt dat dit PGB alleen over de ondersteuning thuis gaat. Inmiddels is er weer een maand voorbij.

De ombudsman komt weer in actie en vraagt WIJ nogmaals om duidelijkheid. Dan vertelt WIJ dat zij vanwege de moeizame samenwerking met de organisatie heel terughoudend is om die specifieke hulp toe te kennen. Daarom duurt het zo lang. Dat kan natuurlijk, maar dan had WIJ de ouders daarin mee moeten nemen.

Volgens WIJ is ook de school ontevreden en heeft daarom de samenwerking met de organisatie beëindigd. De school vertelt de ouders dat dat niet klopt. De samenwerking is gestopt vanwege financiële redenen. Dan vertelt WIJ dat de gevraagde ondersteuning op school helemaal niet onder de Jeugdwet valt. Daarom kan een PGB niet. Dat is vervelend, omdat BJH de hulp ook niet kan bieden en de school kan het niet blijven betalen. En de ondersteuning is wel nodig. Daarom besluit de school om alsnog de hulp een aantal maanden uit het eigen potje te betalen. In die tijd kunnen de ouders dan met WIJ bekijken wat er daarna mogelijk is. Voor nu dus toch eind goed, al goed, tijdelijk.

VEILIGHEID, GEVOEL OF FEIT

Een vrouw komt bij de ombudsman. Ze heeft aangifte gedaan van intieme terreur. Ze voelt zich niet veilig in haar eigen omgeving en wil graag naar de vrouwenopvang. De vrouwenopvang zegt dat ze eerst een indicatie van acute onveiligheid nodig heeft van WIJ. WIJ zegt dat er geen acute onveiligheid is. Ze baseren dit op overleg met andere organisaties. Maar de vrouw vindt dat er wél sprake is van acute onveiligheid. Ze begrijpt niet goed waarom WIJ dat anders ziet. Daarom gaat ze naar de ombudsman.

De ombudsman kan niet bepalen of er acute onveiligheid is. Maar de ombudsman kan wel kijken of WIJ goed heeft uitgelegd waarom ze dat vinden. Die uitleg mist. Daarom stelt de ombudsman vragen aan WIJ.

Na meerdere gesprekken blijkt dat WIJ vertrouwt op informatie van een andere organisatie, maar niet weet waarom er geen acute onveiligheid is. WIJ heeft zelf geen onderzoek gedaan. Volgens WIJ was dat ook niet de hulpvraag van de vrouw. Haar hulpvraag was: "Ik voel me onveilig, wat kan ik doen?" WIJ heeft haar toen praktische tips gegeven, zoals een ander slot op de deur.

Als de vrouw wil dat WIJ onderzoekt of er echt sprake is van acute onveiligheid, dan moet ze dat

specifiek vragen. WIJ zegt ook dat een indicatie van acute onveiligheid niet automatisch betekent dat iemand naar de vrouwenopvang mag. Soms is er een andere oplossing mogelijk. De ombudsman heeft deze informatie met de vrouw gedeeld. Ook heeft de ombudsman haar verwezen naar een cliëntondersteuner. De vrouw is blij met deze verwijzing en heeft meteen contact opgenomen.

WANNEER VERTROUWDE STEUN VERDWIJNT

Een vrouw zorgt voor haar kleindochter sinds haar moeder op gewelddadige wijze is gedood. Die gebeurtenis heeft grote impact op het meisje. Ze heeft weinig vertrouwen in mensen en heeft hulp nodig om haar leven op de rails te houden. Ze krijgt een indicatie voor begeleiding op grond van de Jeugdwet. Met de ondersteuner heeft het meisje een goede klik en ze vertrouwt haar. Het gaat vier jaar goed. Maar dan wordt het meisje meerderjarig en moet de ondersteuning stoppen. De vrouw ziet dat voor haar kleindochter de hulp van de ondersteuner nog steeds nodig is en dat vindt de kleindochter zelf ook. Er wordt door WIJ andere hulp (begeleiding op grond van de Wmo) aangeboden, maar de kleindochter wil juist de hulp van haar vertrouwde ondersteuner. Dat is volgens WIJ niet mogelijk. Waarom, blijft voor de kleindochter onduidelijk. Gelet op haar verleden en de reden waarom de ondersteuner in haar leven is gekomen, begrijpt de ombudsman haar wens om deze hulp te behouden. Of dat mogelijk is, weet de ombudsman niet. Wel dat ze recht heeft op uitleg en om die reden vraagt de ombudsman bij WIJ na waarom de hulp niet meer mogelijk is. WIJ legt uit dat nu het meisje meerderjarig is de Jeugdwet niet meer van toepassing is. Als er dan nog wel begeleiding nodig is dan onderzoekt WIJ eerst of dat op grond van de Wmo kan. En die

begeleiding blijkt mogelijk. Alleen niet door de vertrouwde ondersteuner omdat de gemeente daar geen Wmo-contract mee heeft. De kleindochter wil geen andere begeleider. De gemeente/WIJ hebben vanwege de opgebouwde relatie met de vertrouwde ondersteuner de indicatie op basis van de 'verlengde jeugdhulp' nog wel met een half jaar verlengd zodat de ondersteuning kan worden afgebouwd. WIJ laat weten dat als de kleindochter daarna alsnog Wmo-begeleiding wil zij direct contact kan opnemen met WIJ. WIJ heeft zelfs al een consulent aan haar toegewezen met wie ze kan bellen. De kleindochter begrijpt de uitleg. Omdat er ook nog andere hulptrajecten lopen, zal zij geen gebruik maken van de Wmo-begeleiding.

DOSSIERINZAGE BLIJFT UIT

Een vader vraagt WIJ om het dossier van zijn dochter. WIJ geeft aan dat het dossier niet zomaar kan worden verstrekt vanwege de privacy. Eerst moet WIJ kijken of hierin geen zaken staan van en over de andere ouder. WIJ vraagt vervolgens aan de man of zijn verzoek mag worden doorgezet naar de medewerker die hierover gaat. Dat mag, zegt de man. Vervolgens hoort hij niets meer.

Na een jaar komt hij bij de ombudsman. In het kader van een snelle actie vraagt die WIJ of, en zo ja wanneer, de man het dossier van zijn dochter kan krijgen. WIJ meldt de ombudsman daarna het dossier te hebben uitgedraaid en een afspraak met de man te hebben gemaakt zodat hij het dossier kan ophalen. WIJ legt daarbij uit dat vanwege uitval van de behandelaar het verzoek niet eerder is opgepakt. Hiervoor biedt WIJ haar excuses aan. Een paar dagen later meldt de man de ombudsman dat hij het dossier in zijn bezit heeft.

HULP GEVRAAGD, MEDEWERKING NODIG

Een man heeft moeite met zijn administratie. Hij kreeg eerder goede hulp van WIJ Groningen, maar die hulp is gestopt. Sindsdien lukt het hem niet meer om zijn administratie op orde te houden. Hij heeft een Wmo-indicatie en vraagt al meer dan een jaar om nieuwe ondersteuning. Die hulp is er nog steeds niet. Daardoor heeft hij belangrijke regelingen gemist en extra kosten gekregen. Ook heeft hij al een half jaar geen huishoudelijke hulp gekregen, terwijl hij wel moet betalen. Door problemen met zijn administratie heeft hij betalingsachterstanden gekregen, wat weer heeft geleid tot extra kosten. WIJ heeft de indicatie met terugwerkende kracht stopgezet. De man verwacht nu dat hij het geld dat hij al heeft betaald terug zal krijgen en dat hij geen openstaande bedragen meer hoeft te betalen.

De ombudsman heeft contact gehad met WIJ. WIJ zegt dat ze de man al lang kent en dat hij eerder hulp heeft gehad. WIJ heeft meerdere keren geprobeerd om nieuwe hulp te regelen, via PGB en Zorg in Natura. Maar het lukt niet, omdat de man niet reageert of afspraken afzegt. Daarom is het dossier in 2024 gesloten.

In 2025 is er opnieuw contact geweest, na een melding over betalingsproblemen. Er zijn weer afspraken gemaakt, maar ook die zijn afgezegd. WIJ heeft voorgesteld om samen met de GKB

naar oplossingen te kijken, maar daar is nog geen vervolg op gekomen.

Over de eigen bijdrage zegt WIJ dat de indicatie met terugwerkende kracht is gestopt. De terugbetaling loopt via het CAK. WIJ heeft daar geen invloed op, maar verwacht dat de man binnenkort bericht krijgt.

VADER MIST ZIJN KINDEREN

Een man komt thuis nadat hij een week weg is geweest voor zijn werk. Zijn vrouw en kinderen zijn weg. Hij weet niet waar ze zijn en er is geen bericht voor hem achtergelaten. Wel krijgt hij een brief van WIJ dat ze met hem wil praten over zijn vrouw. Hij gaat naar het gesprek en hoort dat zijn vrouw wil scheiden. De man wil zijn kinderen zien, maar WIJ zegt dat dit niet kan. Waarom wordt de man niet duidelijk. Hij krijgt ook niet te horen waar ze zijn. Zelfs als WIJ daarna bij hem thuiskomt, vertelt ze niet waar de kinderen zijn. Hij hoort alleen dat hij gebeld zal worden door de instantie waar de kinderen zijn. Welke instantie dit is, krijgt hij niet te horen. En hij wordt ook niet gebeld.

De man voelt zich niet goed behandeld door WIJ en dient daarover een klacht in. Tijdens de behandeling van zijn klacht hoort hij opnieuw dat hij gebeld zal worden door de betreffende instantie. Hij heeft zijn telefoon altijd bij zich maar er komt geen belletje. Dit zorgt voor veel stress. Hij vraagt tijdens een bezoek aan de ombudsman of er een belafsprake gemaakt kan worden. De ombudsman vraagt dit na bij WIJ. WIJ zegt dat de instantie de man wel heeft gebeld, maar dat hij niet opnam. WIJ denkt dat de man op dat moment bij de ombudsman was. WIJ adviseert de man dan ook om altijd de telefoon op te nemen. Ook als hij in

gesprek is met andere instanties. Een belafsprake maken is niet mogelijk. Toch vraagt WIJ de instantie om nog dezelfde dag contact met de man op te nemen. De ombudsman vertelt de man dat hij snel gebeld kan worden. Omdat de man later niets meer van zich laat horen, denkt de ombudsman dat het contact eindelijk gelukt is.

TUSSEN FRUSTRATIE EN DREIGING

Een vrouw krijgt een schriftelijke waarschuwing van WIJ. Ze vindt dat niet terecht. Volgens WIJ maakte ze tijdens een bezoek een slaande beweging richting een medewerker. Volgens de vrouw klopt dit niet. Ze vertelt dat het gesprek goed verliep, maar dat ze op een bepaald moment haar evenwicht verloor. Daardoor maakte ze een zwaaiende beweging met haar arm.

De ombudsman heeft de brief van WIJ over deze situatie gelezen. Daarin staat dat er meer is gebeurd dan alleen die beweging. Tijdens de zwaaiende beweging zegt de vrouw ook iets over wat ze zou doen als ze een bepaalde medewerker zou tegenkomen.

De ombudsman was niet bij dat gesprek. Maar ze vindt dat de combinatie van de beweging en de woorden als dreigend kan worden gezien. Ook als iemand boos of gefrustreerd is, mag die persoon zich niet zo gedragen. Zelfs als de vrouw het niet zo bedoeld heeft, kan het wel bedreigend overkomen. Daarom vindt de ombudsman dat de waarschuwing behoorlijk is.

TE VEEL EN TE LAAT

De ombudsman ontvangt een brief. In die brief formuleert een man veel klachten over WIJ. Klachten van een aantal jaren geleden, klachten over beleid, klachten over de klachtafhandeling en klachten over de manier waarop de man is behandeld door een WIJ-team. Het gaat allemaal over een onzorgvuldige afhandeling van zijn PGB aanvraag. De ombudsman laat de man weten dat zij klachten van meer dan een jaar geleden niet in onderzoek neemt. Over oude klachten kan zij geen zorgvuldig onderzoek doen. De andere klachten pelt zij af en uiteindelijk blijven er twee punten over waarop ze een snelle actie gaat doen. Het eerste punt is dat de man in 2024 een klacht heeft ingediend bij WIJ maar daar nooit een reactie op heeft ontvangen. Het is nu inmiddels bijna een jaar later. De ombudsman vraagt na en WIJ laat weten dat de klacht bekend is, dat er actie is ondernomen maar dat uit niets blijkt dat de man hierover is geïnformeerd. Hoewel geruststellend dat er actie is ondernomen, de PGB aanvraag blijkt administratief verlengd en een keukentafelgesprek zal worden ingepland, is het niet behoorlijk dat de klacht niet volledig is afgehandeld.

De man zegt dat dat keukentafelgesprek nooit heeft plaatsgevonden. WIJ geeft toe dat dat inderdaad niet is ingepland. Het tweede punt dat de ombudsman daarom navraagt is wat er

is gebeurd na afloop van deze herindicatie. WIJ meldt dat vlak voor het aflopen van de verlenging, er contact is geweest tussen WIJ en de man. De aanvraag voor een herindicatie is toen besproken. Helaas is deze aanvraag herindicatie door WIJ niet geregistreerd in het systeem en er is dus geen gevolg aan gegeven. De ombudsman begrijpt dat de man ontstemd is over deze gang van zaken. WIJ doet de toezegging om snel contact te leggen met de man, de herindicatie opnieuw administratief te verlengen en het keukentafelgesprek met spoed in te plannen. De ombudsman gaat ervanuit dat dit zal gebeuren. Zo niet, of de man is niet tevreden over hoe WIJ dit oppakt, dan kan hij weer contact met de ombudsman opnemen.

DE KLOKKEN GELIJK, MAAR WAAR IS DE PRIVACY?

Als iemand veel verschillende hulpverleners heeft, is het altijd opletten of iedereen nog dezelfde relevante informatie heeft en of de ondersteuning voldoende op elkaar is afgestemd. Vanuit deze gedachte is het niet vreemd dat Wij Groningen vanwege de ingewikkelde situatie waarin een man verkeert, besluit om een multidisciplinair overleg (MDO) te organiseren. Even de klokken gelijkzetten. Toch zoekt de man vervolgens contact met de ombudsman omdat hij vindt dat er onvoldoende rekening wordt gehouden met wat hij nodig heeft en, voor hem het allerbelangrijkste, hij vindt dat zijn privacy ernstig wordt geschonden. De man heeft een kwetsbare gezondheid en de ombudsman besluit bij de man op huisbezoek te gaan.

Wat is het geval? De man is gescheiden van de moeder van zijn minderjarige kinderen. Een tijdje geleden, toen het fysiek erg slecht met hem ging, heeft hij Wij om hulp gevraagd voor de beperkte uren dat zijn kinderen bij hem verbleven. Vanwege zijn kwetsbare gezondheid zijn de uren beperkt en trekt de man het even niet alleen. Wij heeft deze hulp zeer snel kunnen regelen en de man is daar dankbaar voor. Nu het beter met hem gaat wil hij de omgangsuren uitbreiden. Daar moet dan wel het een en ander voor worden in gang gezet.

De man meent te hebben afgesproken met Wij dat er twee MDO's gaan plaatsvinden. Eén met hemzelf en een aantal deskundigen om te bespreken of zijn medische situatie inderdaad zo goed is dat zijn kinderen meer uren, en uiteindelijk ook zonder ondersteuning, bij hem thuis kunnen komen. En vervolgens één waarin zowel hij als zijn ex-partner aanwezig zijn om te komen tot goede afspraken rond de omgangsregeling. Beide ouders zijn gezaghebbend, dus ze zullen er samen uit moeten komen.

Tegen de verwachting in bereidt Wij niet twee maar één groot MDO voor waar zowel de man als zijn ex-partner voor uitgenodigd zijn en ook deskundigen die informatie hebben over de medische situatie van de man. De man geeft keer op keer aan bij Wij dat hij niet over zijn situatie wil praten in deze samenstelling. Vooral de aanwezigheid van zijn ex-partner daarbij vindt hij erg onaangenaam. Wij verandert daarop de samenstelling van het MDO, voegt mensen toe en trekt uitnodigingen in, maar het blijft een groot MDO waarbij de ex-partner ook uitgenodigd is bij de bespreking over zijn persoonlijke (medische) situatie.

De man is de wanhoop nabij en belt de ombudsman. Zonder nader onderzoek te hoeven doen garandeert de ombudsman de man dat er geen persoonlijke informatie van hem gedeeld

mag worden als hij daar geen toestemming voor geeft. De man wil de ombudsman wel geloven, maar vertrouwt het toch niet. De ombudsman organiseert daarop een spoedgesprek met Wij om dit duidelijk te maken. Uiteindelijk geeft Wij toe dat dit niet goed is gegaan en komen er twee MDO's waarbij de privacy van de man gewaarborgd wordt.

VAN DAKLOOSHEID NAAR ONDUIDELIJKHEID?

Normen: professionaliteit, transparant, fatsoenlijke bejegening

Halsoverkop verlaat een vrouw met haar kind haar land van herkomst. Het is daar niet langer veilig. Ze gaat terug naar Nederland, waar ze eerder gewoond heeft. Ze heeft een Nederlands paspoort. Eenmaal in Nederland moet ze een plek vinden om te wonen. De gemeente en andere organisaties verwijzen haar naar WIJ. WIJ helpt haar aan plekken om te overnachten. Geen ideale plekken, maar in ieder geval een dak boven hun hoofd. De vrouw wil natuurlijk een plek waar zij en haar kind langer kunnen wonen. Ze denkt dat WIJ haar hierbij ook kan helpen, maar WIJ is hier onduidelijk over. De vrouw vraagt zich daarom af of WIJ wel doet wat ze moet doen. Zeker als ze vervolgens een gesprek heeft met twee WIJ-medewerkers, waarin ze voor haar gevoel ondervraagd wordt. Waarom is ze naar Nederland gekomen? Waarom zorgt de vader van haar kind niet voor hen? Waarom heeft ze zelf geen huis geregeld? Er wordt ook gesproken over het apart opvangen van de vrouw en haar kind. Dan zouden ze dus gescheiden worden. Als ook gezegd wordt dat ze als slechte moeder beschouwd kan worden, omdat ze niet heeft gezorgd dat haar kind onderdak heeft, is de vrouw diep gekwetst. Ze dient een klacht in, maar de reactie daarop neemt het nare gevoel niet weg. Ze gaat naar de ombudsman.

De ombudsman zoekt uit wat de rol van WIJ is. WIJ legt uit dat als inwoners dakloos zijn, WIJ waar mogelijk acute opvang regelt. Daarna gaat ze kijken naar langdurige oplossingen. In het geval van de vrouw is het belangrijk dat zij een remigrant is, geen vluchteling. Omdat zij de Nederlandse nationaliteit heeft, heeft zij meer mogelijkheden dan vluchtelingen om zelf iets te regelen. Ze komt dus niet in aanmerking voor bijvoorbeeld vluchtelingenopvang. Ook de maatschappelijke opvang is niet passend. Die is bedoeld voor mensen die verminderd zelfredzaam zijn en begeleiding nodig hebben, zo legt WIJ uit. En daar is maar een beperkt aantal plekken. WIJ heeft dan ook van de gemeente de opdracht om kritisch te bespreken waarom remigranten de opvang niet hebben geregeld voordat zij naar Nederland kwamen.

WIJ kan zich wel voorstellen dat de vragen de vrouw rauw op het dak vielen, omdat hier eerder niets over gezegd is en er mogelijk andere verwachtingen zijn ontstaan. Daarom biedt WIJ in de klachtbehandeling excuses aan en geeft WIJ aan dat zij de vrouw beter had moeten voorbereiden op het gesprek. WIJ zegt verder dat ze nooit dreigen met het scheiden van ouder en kind of een melding bij Veilig Thuis alleen maar vanwege dakloosheid. Het doel is altijd om ouder en kind

samen op te vangen. Maar als dat niet meer lukt, en dakloosheid dreigt, dan proberen ze voor minderjarige kinderen altijd iets te regelen. En dan kan het zijn dat moeder en kind (tijdelijk) niet samen opgevangen worden. Dakloosheid betekent ook niet per definitie een onveilige situatie voor een kind. Dat kan soms zo zijn, maar dat verschilt per situatie. Het is niet de bedoeling van WIJ geweest om de vrouw bang te maken dat ze van haar kind gescheiden wordt omdat ze niet voor onderdak gezorgd heeft. De ombudsman vertrouwt hierop en ziet ook dat WIJ aanpassingen doet om te zorgen dat zo'n ervaring hopelijk niet meer voorkomt.

SNELLE ACTIE ZONDER VERSNELLING

Een alleenstaande moeder zoekt een manier om haar kind veilig te vervoeren. Ze vraagt bij WIJ een specifieke fiets waarmee ze haar kind, dat te groot is om op een gewone fiets veilig te worden vervoerd, naar school en andere afspraken kan brengen. Een aantal weken hoort zij niets van WIJ. Als ze belt om te vragen hoe het ervoor staat, hoort zij dat er een wachtlijst is. WIJ kan haar niet vertellen wanneer zij aan de beurt is. Na acht weken vindt het keukentafelgesprek plaats. Dat de vrouw aangepast vervoer nodig heeft, dat ziet ook WIJ. Alleen of de fiets de juiste oplossing is, dat weet WIJ nog niet en dat gaat zij verder onderzoeken. Na weer een tijd wachten gaat de vrouw naar de ombudsman. Inmiddels is het 4 maanden geleden dat zij contact met WIJ opnam en ze is nog geen stap dichterbij een oplossing. Ze wil een officiële beschikking, zodat ze eventueel bezwaar kan maken. De ombudsman doet een snelle actie en vraagt WIJ om uit te leggen waar de vrouw in het proces staat, en waarom er nog geen beslissing genomen kan worden. Ook vraagt zij WIJ wanneer de vrouw wél een beslissing kan verwachten.

WIJ reageert dat zij een voorstel aan de vrouw heeft gedaan, maar er is nog geen beschikking en WIJ vertelt ook niet wanneer die verwacht mag worden.

De vrouw is blij dat WIJ met een voorstel komt, maar het voorstel is inhoudelijk niet voldoende om haar probleem op te lossen. Ze kan er namelijk niet de gewenste fiets met aanpassingen van betalen. En zonder de aanpassingen is de fiets niet bruikbaar in haar situatie. De ombudsman vraagt WIJ nogmaals wanneer de vrouw de beschikking van dit voorstel kan verwachten. WIJ zegt toe dat dit snel zal komen. Maar de beschikking blijft uit. Tien weken na het inzetten van de snelle actie constateert de ombudsman helaas dat WIJ haar toezegging niet nakomt. De actie wordt afgesloten met een open einde en mede hierom zal de ombudsman een onderzoek starten.

DE VRAAG ACHTER DE VRAAG

Normen: transparantie, goede motivering, luisteren naar de burger

Als één iemand in een gezin problemen heeft, heeft soms het hele gezin daar last van. Omdat het jaren heeft geduurd voordat haar zoon de hulp heeft gekregen die hij nodig heeft, is er veel frictie ontstaan binnen een gezin. Daarom vraagt een moeder aan WIJ hulp voor het gezinssysteem. De gezinsleden vinden het lastig om goed met elkaar om te gaan en de vrouw wil hier graag hulp bij. Zodat het weer gezellig wordt in huis. Ze vraagt systemische ondersteuning aan WIJ en die zegt toe dat een zorgverlenende instantie dit kan bieden.

Dan ineens gaat het niet meer door, omdat WIJ zelf hulp kan bieden. Welke hulp? Dat weet de vrouw niet zo goed. Er komt vervolgens iemand van WIJ met enige regelmaat bij haar thuis, maar die spreekt alleen met haar, niet met de kinderen. De vrouw heeft het gevoel dat WIJ denkt dat zijzelf het probleem is en daarom de hulp op haar inzet in plaats van op het gezinssysteem.

De kinderen gaan in het weekend naar zogenoemde 'steungezinnen'. Zodat iedereen even bij kan tanken. Het probleem is dat haar ene kind steeds meer in het steungezin verblijft en steeds minder thuis is. De vrouw heeft het gevoel dat de gezinsleden steeds verder uit elkaar groeien, terwijl ze juist hulp heeft gevraagd om meer samen te komen.

Als zij haar zorgen bij WIJ uit, vindt ze geen gehoor. WIJ bemiddelt niet in de relatie met het steungezin en blijft het juist aanmoedigen dat haar kind daarheen gaat. De vrouw vindt het lastig om echt een vuist te maken en de hulp te stoppen. Ze is bang voor de gevolgen. Wat gebeurt er als ze niet meewerkt aan de hulp die WIJ haar biedt? Worden haar kinderen dan uit huis geplaatst? Als ze in een lange e-mail naar WIJ weer haar zorgen uit, en ook haar angst voor wat er gebeurt als ze niet meewerkt, krijgt ze hierop nauwelijks respons. Dan gaat ze naar de ombudsman.

De ombudsman vraagt aan WIJ hoe de hulp tot stand is gekomen. Over de rol van WIJ bij het steungezin is WIJ wat vaag. Eerst zegt WIJ dat zij niet betrokken is en dus ook geen rol heeft. Later geeft WIJ aan dat een andere tak van WIJ hierbij betrokken is geweest. Dat is verwarrend. Voor de inwoner is WIJ WIJ, of dat nou het WIJ-team in de wijk is of een WIJ-medewerker op school. Het is logisch dat de vrouw dan denkt dat WIJ een rol kan spelen bij het steungezin.

WIJ legt uit welke hulp er verder ingezet is. Dat blijkt wel systemische ondersteuning te zijn. Alleen is de hulp gestart door WIJ zelf, vanuit basis jeugdhulp (BJH) en niet door een andere organisatie zoals eerst besproken was. WIJ legt

verder uit dat ondersteuning binnen het hele gezin niet mogelijk bleek, omdat de kinderen niet wilden meewerken. Omdat WIJ hen niet kan dwingen, bieden ze de vrouw wel hulp. Soms helpt het al voor het hele gezin als één gezinslid anders met de situatie omgaat. Dat kan de ombudsman volgen. De ondersteuning was dus wel degelijk bedoeld om het hele gezinssysteem te verbeteren.

De ombudsman ziet wel dat WIJ in haar schriftelijke communicatie voorbijgaat aan de onderliggende zorgen van de vrouw. De feitelijke vragen van de vrouw worden beknopt beantwoord, maar WIJ reageert niet op de angst die duidelijk te lezen is. De ombudsman kan zich voorstellen dat de vrouw zich hierdoor niet gehoord voelt. Van een hulpverleningsorganisatie mag verwacht worden dat zij de vraag achter de vraag zien en beantwoorden. WIJ handelt op dit punt niet behoorlijk.

OMDAT HET PASSEND IS

Normen: betrouwbaarheid, goede motivering

Een vrouw heeft veel vragen, bijvoorbeeld: waarom is basis jeugdhulp (BJH) in de situatie van haar zoon passend? Er volgt een e-mailwisseling met WIJ. De vragen van de vrouw worden niet adequaat beantwoord. Daarom dient zij een klacht in bij WIJ. WIJ belooft in een gesprek alsnog op de vragen te reageren. Maar in de schriftelijke reactie op de klacht zegt WIJ alleen dat alle e-mails van de vrouw aan het dossier worden toegevoegd. Zo heeft de vrouw nog steeds geen antwoord op haar vragen. Ze vraagt de ombudsman om een onderzoek.

De ombudsman ziet dat WIJ haar belofte niet nakomt. Dat is niet betrouwbaar. De ombudsman vraagt WIJ om via haar alsnog op de vragen te reageren. Dat doet WIJ, maar onvoldoende. De vraag waarom BJH passend zou zijn blijft onbeantwoord. Daarom formuleert de ombudsman concrete vragen die ze beantwoord wil zien: Wat is volgens WIJ de hulpvraag van de zoon, welke begeleiding en ondersteuning is nodig, waarom is BJH geschikt om deze hulp te geven en hoe gaat BJH dat doen? WIJ antwoordt dat BJH goed opgeleide medewerkers heeft en dat BJH aansluit bij de hulpvraag van jeugdigen en ouders. Ook zegt WIJ dat BJH dezelfde begeleiding kan geven als de huidige zorgaanbieder. De ombudsman vindt dit antwoord te algemeen. Zij vraagt namens de

moeder specifiek naar de situatie van de zoon. De ombudsman concludeert dat WIJ keer op keer geen duidelijk antwoord geeft en dat is onbehoorlijk. Inmiddels loopt er een beroepsprocedure bij de rechter over het besluit om tijdelijk te verlengen. Ook daar zal WIJ moeten uitleggen waarom BJH passend is. Hopelijk krijgt de vrouw dan wel goed antwoord.

De vrouw heeft ook klachten over WIJ-medewerkers. In de reactie op die klacht zegt WIJ dat zij zich niet herkent in de beschrijving over meerdere medewerkers. De vrouw vindt dat antwoord te makkelijk. Tegen de ombudsman zegt WIJ dat zij niets zegt over individuele medewerkers. Als er iets speelt, gaan zij daar intern over in gesprek. Dat klopt niet. WIJ moet klachten over concrete gedragingen van medewerkers gewoon volgens de klachtenprocedure behandelen. De ombudsman geeft dit aan WIJ mee.

AANSLAGEN NIET TERECHT

Een man ontvangt aanmaningen van het Noordelijk Belastingkantoor (NBK), omdat hij de gemeentelijke belastingen en de waterschapsbelastingen niet heeft betaald. De man heeft die aanslagen nooit gekregen. Hij vertelt dat hij die ook helemaal niet hoeft te ontvangen en zeker niet hoeft te betalen. Hij huurt namelijk een verblijfplek van een opvangorganisatie en de huur is inclusief deze belastingen. De afgelopen jaren heeft hij de aanslagen steeds doorgestuurd naar zijn verhuurder en die heeft de belastingen netjes betaald. Als hij de aanslagen niet ontvangt kan hij ze ook niet doorsturen. Hij wil sowieso geen aanslagen meer ontvangen, en de aanmaningen waren ook onterecht. Hij stapt naar de ombudsman.

Het NBK legt de ombudsman uit dat de man de aanslagen niet per post ontvangen heeft omdat hij heeft aangegeven dat hij zijn post digitaal wil ontvangen. De aanslagen zijn waarschijnlijk te vinden in de berichtenbox van MijnOverheid. Aanmaningen verstuurt het NBK altijd wel met de post. Het NBK ziet ook dat de aanslag niet op naam van de man moet staan, maar op naam van zijn verhuurder. De man had het goed gezien. Het stond niet goed in het systeem. Het NBK heeft dit aangepast en vanaf nu worden de aanslagen naar

de verhuurder gestuurd en de man hoeft deze aanslagen niet meer te betalen. Het NBK zegt toe dat hij hierover een brief krijgt.

DICHTBIJ MAAR WEL DUUR

Een vrouw leent met enige regelmaat haar auto uit aan haar zoon die in Groningen woont. De zoon parkeert de auto dan dicht voor zijn deur zonder zich te realiseren dat het een zone voor betaald parkeren is. Hij betaalt dus niet.

Op een gegeven moment ontvangt de moeder in haar berichtenbox van MijnOverheid een parkeerboete via het Noordelijk Belastingkantoor (NBK). Het gaat daarbij om een overtreding van elf maanden geleden. De vrouw is erg verontwaardigd over de lange tijd tussen de overtreding en het bericht over de boete. "Hoe kan je hier nu van leren?", vraagt ze zich af. En daarbij, in die elf maanden heeft haar zoon ongetwijfeld vaker niet betaald voor het parkeren omdat hij tot het moment van de boete niet in de gaten had dat dat moest. En ja hoor, binnen twee maanden volgen nog drie parkeerboetes. De vrouw vreest er nog meer. Ze vindt ook dat onduidelijk is aangegeven dat in de straat van haar zoon betaald parkeren geldt. Ze tekent bezwaar aan tegen de boetes en omdat ze daar niets meer van hoort trekt ze aan de bel bij de ombudsman. Dan blijkt dat de vrouw bezwaar heeft aangetekend via verkeersboete.nl en niet rechtstreeks via de site van het NBK. Verkeersboete.nl is nu verantwoordelijk voor de communicatie met de vrouw, en niet het NBK.

De vrouw zal overigens eerst de uitkomst van het bezwaar moeten afwachten, vervolgens kan ze eventueel in beroep gaan. De ombudsman is niet aan zet.

De vraag is ook: waarom duurt het eigenlijk zo lang? Het NBK laat weten dat deze boetes volgens de Algemene wet Rijksbelastingen binnen drie jaar moeten worden toegekend. Elf maanden is dus ruim binnen de termijn. Het NBK begrijpt dat drie jaar, en eigenlijk ook elf maanden, best lang is en een onbedoeld stapelingseffect kan hebben. Daarom probeert het NBK de boetes sneller te versturen. In het specifieke geval van deze vrouw kwam er nog iets anders bij. Het systeem van het NBK bleek moeite te hebben met het inlezen van straatnamen met veel leestekens. En dat was hier het geval. Daarom duurde het versturen langer dan het NBK wenselijk vindt. Deze vrouw is daar niet mee geholpen, maar voor andere mensen die wonen in straten met lastige namen bedenkt het NBK een oplossing. En dat is dan wel weer prettig.

SAMENVATTING BEHOORLIJKHEIDSNORMEN

De ombudsman toetst het gedrag van de organisaties waarvoor zij bevoegd is aan de behoorlijkheidsnormen zoals die zijn weergegeven in de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman. Deze bestaan uit 4 kernwaarden, onderverdeeld in 23 normen.

Open en duidelijk

1. *Transparant*

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

2. *Goede informatieverstrekking*

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

3. *Luisteren naar de burger*

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

4. *Goede motivering*

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

Respectvol

5. *Respecteren van grondrechten*

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers. Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

6. *Bevorderen van actieve deelname door de burger*

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

7. *Fatsoenlijke bejegening*

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

8. *Fair play*

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

9. *Evenredigheid*

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

10. *Bijzondere zorg*

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen.

Betrokken en oplossingsgericht

11. Maatwerk

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

12. Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

13. Coulante opstelling

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

14. Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

15. De-escalatie

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Eerlijk en betrouwbaar

16. Integriteit

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

17. Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

18. Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

19. Redelijkheid

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

20. Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

21. Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

22. Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

23. Gelijkheid

De overheid behandelt gelijke gevallen gelijk. En ongelijke gevallen worden ongelijk behandeld al naar gelang zij van elkaar verschillen.



JAARVERSLAG OMBUDSMAN GRONINGEN 2025

Vormgeving door
Studio SpinLink

Voor meer informatie bezoek onze
website of LinkedIn pagina.