

OVERIJSSELE OMBUDSMAN

JAARVERSLAG 2006

Raalte, maart 2007.

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD.....	4
EFFECTEN VAN ONDERZOEK EN OORDELEN.....	5
1. Communicatie richting Ombudscommissie.....	5
2. Communicatie richting burgers.....	5
3. Burgerjaarverslag.....	6
4. Het volgen door de Ombudscommissie van de resultaten van interne klachtbehandeling.....	6
Conclusie.....	7
ALGEMEEN.....	8
Deelnemers.....	8
Samenstelling bestuur.....	8
Secretariaat.....	8
Wetgeving.....	8
OVERIJSSELSE OMBUDSCOMMISSIE.....	9
Samenstelling.....	9
Taak.....	9
Taakverdeling.....	9
Onafhankelijkheid en onpartijdigheid.....	9
Overleg met de deelnemers.....	10
Werkwijze en doorlooptijd.....	10
Categorieën verzoekschriften.....	11
Behandeling van verzoeken.....	11
Interventie/bemiddeling.....	11
Beoordeling.....	11
STATISTISCHE INFORMATIE.....	12
In verslagjaar ontvangen klachten.....	12
In verslagjaar behandelde klachten.....	13
ANONIEME SAMENVATTINGEN VAN IN 2006 BEHANDELDE KLACHTEN.....	16
Almelo.....	16
Borne.....	18
Haaksbergen.....	19
Hengelo.....	20
Oldenzaal.....	24
Olst-Wijhe.....	24
Raalte.....	24
Staphorst.....	27
Twenterand.....	27
Zwartewaterland.....	27
Zwolle.....	28
Regio IJssel-Vecht.....	33

VOORWOORD.

Met leedwezen heeft de Ombudscommissie in dit verslagjaar afscheid genomen van de heer Jan Lipman, die, naast het adviseurschap voor het bestuur van de Stichting De Overijsselse Ombudsman, tevens op gewetensvolle wijze de administratieve ondersteuning van de Commissie verzorgde. Zijn werk is op adequate wijze overgenomen door mevrouw Ida van den Enk-In 't Veld.

Het belang van een goede administratieve ondersteuning blijkt uit een toenemende benadering van de Overijsselse Ombudsman door burgers uit dit gebied. Dit leidt lang niet altijd tot een klachtbehandeling door de Commissie, maar een goede verwijzing door het secretariaat kan deze burger dan weer verder op weg helpen.

Het is goed om te kunnen vaststellen dat de overheidsorganen meer aandacht krijgen voor de kwaliteit van de eigen dienstverlening. Via de uitoefening van het klachtrecht kunnen burgers er aan bijdragen dat minder goede dienstverlening aan het licht komt. Vanzelfsprekend is het dan van belang dat die overheid daar ook merkbaar wat mee doet. De wetgever heeft dit onderkend door aan de overheidsorganen duidelijke richtlijnen te geven voor een zorgvuldige klachtbehandeling. En dit begint bij een daadwerkelijke herkenning en erkenning van op enigerlei wijze tot uiting komende blijken van ongenoegen over de dienstverlening. Zeker als dit op schrift gebeurt, of tegenwoordig ook per mail, maar zelfs in mondelinge vorm. En daar ontbreekt het helaas nogal eens aan, zo blijkt in onze praktijk. Het behoeft geen uitleg dat dit voor de betreffende burger dubbel frustrerend werkt. Eerstens gaat er kennelijk naar zijn oordeel een en ander mis in het primaire proces, en vervolgens loopt ook de behandeling van zijn klacht daarover niet goed. Met enige regelmaat benadrukt de Commissie het belang van ruime aandacht in de betreffende organisatie voor een goede klachtdefiniëring, - registratie en een zorgvuldig vervolg naar de spelregels van de wet.

Als sluitstuk van de klachtbehandeling beschouwt de Commissie de doorwerking ervan in de organisatie. Anders gezegd: wat is het leereffect en hoe merkt de burger dit. In de eerste plaats degene die de klacht heeft ingediend, maar tevens in algemene zin als het gaat om de standaard-dienstverlening. Aan dit specifieke aspect besteedt de Commissie in dit jaarverslag extra aandacht.

De Commissie beschouwt het als een voorrecht vanuit haar onafhankelijke positie mee te kunnen werken aan een nog betere dienstverlening van de aangesloten overheidsorganen. Vanzelfsprekend zijn het die overheidsorganen zelf die daar de eerste verantwoordelijkheid voor dragen.

Ook dit jaar mag ik op deze plaats mijn mede-commissiegenoten en het secretariaat bedanken voor de goede samenwerking.

Raalte, maart 2007.



Marinus Snijder, voorzitter van de Overijsselse Ombudscommissie.

EFFECTEN VAN ONDERZOEK EN OORDELEN.

Met deze titel komen we direct bij de vraag die de Ombudscommissie zich stelt: wat is de doorwerking van het onderzoek en van de oordelen van de Ombudscommissie. Met andere woorden: wat doen de deelnemers Overijsselse Ombudsman met het oordeel van de Ombudscommissie en wat merken burgers van het (leer)effect van de door hun ingediende klachten.

Al vaker, onder meer in het jaarverslag van 2004, heeft de Ombudscommissie gewezen op het belang van de rol die de Ombudscommissie heeft bij het behoud van of het versterken van het vertrouwen van de burger in haar overheid, terwijl de overheid haar voordeel kan doen met de oordelen bij het bewaken van de eigen kwaliteit van dienstverlening voor haar burgers.

Daarom wijst de Ombudscommissie in haar jaarverslagen telkens op de top drie van overschreden normen van behoorlijkheid. Vanaf de start van de werkzaamheden van de Ombudscommissie per 1 januari 2002 vallen onder deze top drie: 1. interne klachtbehandeling (voortvarendheid, horen en bereidheid tot het vinden van oplossingen), 2. actieve informatieverstrekking en duidelijke communicatie, 3. voortvarendheid bij correspondentie en het nemen van besluiten.

De Ombudscommissie heeft in 2006 wederom moeten constateren dat de top drie van geschonden normen gelijk is gebleven, met alweer de interne klachtbehandeling op de eerste plaats. Daarom vraagt de Ombudscommissie zich af: werken de oordelen wel door in de organisatie van de deelnemers?

Voor de effecten van het werk van de Ombudscommissie is immers van belang de mate waarin oordelen doorwerken. De waarde van het aangesloten zijn bij de Overijsselse Ombudsman is immers, zoals gezegd, gelegen in de lering die de deelnemers trekken uit de signalen die de Ombudscommissie afgeeft. Die signalen kunnen reeds sluimerende plannen van het (gemeente) bestuur aanwakkeren, naast het verschaffen van een zekere mate van genoegdoening aan de klagende burger, toch ook voorkomen dat anderen hetzelfde overkomt. De signalen kunnen ook leiden tot structurele verbeteringen in aanpak en organisatie.

De Ombudscommissie ziet het daarom als haar taak om het al dan niet hebben van effect van haar oordelen te volgen. Daartoe zijn een aantal mogelijkheden.

1. Communicatie richting Ombudscommissie.

De Wet extern klachtrecht stelt dat het bestuursorgaan binnen een redelijke termijn dient te reageren op een aanbeveling van de Ombudsman. In dit verband wordt hier vermeld dat een aantal van de andere lokale Ombudsmannen afspraken heeft gemaakt met bestuursorganen over het binnen een bepaalde termijn reageren op eindrapporten. Dat blijkt in de praktijk goed te werken en het versterkt de relatie met het bestuursorgaan.

2. Communicatie richting burgers.

De wijze waarop wordt omgegaan met het werk van de ombudsman draagt mede bij aan de mate van herstel van vertrouwen van de burger in de overheid. Het belang ervan wordt onderstreept door een in de eerste helft van 2006 uitgevoerd onderzoek¹. Daaruit blijkt dat burgers juist minder vertrouwen hadden gekregen in hun overheid als hun niet duidelijk was of en zo ja wat er was gedaan met het werk van de Ombudsman. Daarom hebben sommige lokale Ombudsmannen met het bestuursorgaan de afspraak gemaakt dat het de klager bij door de Ombudsman gegrond verklaarde klachten per brief enigerlei vorm van genoegdoening aanbiedt.

¹ Mevrouw drs. J.M.C. Meulenbroek, voormalig Ombudsvrouw van Groningen en Leek

3. Burgerjaarverslag.

Naast de mogelijkheden van het communiceren met de Ombudscommissie over de doorwerking van de oordelen en een brief richting burgers, wordt hier gewezen op de mogelijkheid van communicatie via het burgerjaarverslag. Hiermee kan immers rechtstreeks aan burgers verantwoording worden afgelegd over de kwaliteit van dienstverlening. Het burgerjaarverslag is immers het instrument bij uitstek voor deze verantwoordingsfunctie². Klachten van burgers leveren een schat aan concrete en bruikbare informatie op om de kwaliteit van de overheidsdienstverlening en van het functioneren van de openbare dienst in het algemeen te verbeteren. In het burgerjaarverslag kan dan verantwoording worden afgelegd over de wijze waarop met klachten is omgegaan, wat van de klachten is geleerd en welke maatregelen op basis van de ontvangen klachten zijn genomen om fouten te herstellen en misstanden en zwakke punten binnen de organisatie weg te nemen. Vanzelfsprekend gaat het daarbij niet alleen om de klachten die aan het oordeel van de Ombudscommissie zijn onderworpen.

4. Het volgen door de Ombudscommissie van de resultaten van interne klachtbehandeling.

In dit verslagjaar heeft de Ombudscommissie van de 85 verzoeken die zijn binnengekomen in 27 gevallen een volledig onderzoek verricht. Hoewel er dus 20 verzoeken meer dan in 2005 zijn binnen gekomen, heeft de Ombudscommissie minder onderzoeken gedaan. Daartoe heeft de Ombudscommissie besloten, enerzijds omdat klachten nog niet ter kennis waren gebracht van het bestuursorgaan of dat er nog andere rechtsmiddelen openstonden, maar in veel gevallen omdat klachten niet of niet op alle onderdelen waren herkend door het bestuursorgaan. Deze klachten heeft de Ombudscommissie (opnieuw) voorgelegd aan het betreffende bestuursorgaan, zodat alsnog actie zou kunnen worden ondernomen om tot een oplossing te komen. De Ombudscommissie vraagt aan het betreffende bestuursorgaan om een kopie van de bevindingen van de klachtbehandeling en vraagt vervolgens aan de klager of hij tevreden is. De Ombudscommissie doet dit, omdat zij het mede tot haar taak rekent aandacht te besteden aan de wijze van klachtbehandeling door het bestuursorgaan. In haar rapporten geeft de Ombudscommissie dan ook bijna altijd een oordeel over de klachtbehandeling. De Ombudscommissie beoogt hiermee een *leereffect* te bewerkstelligen.

Omdat de wijze van klachtbehandeling wederom op de eerste plaats staat van de top drie van geschonden normen, stipt de Ombudscommissie hieronder kort het belang van klachtbehandeling aan.

In het klachtrecht gaat het om de beleving van een burger van een gedraging van 'de overheid'. Die gedraging kan de een als grievend ervaren, terwijl de ander het gemakkelijk over zijn kant kan laten gaan. Het gaat er dus in de eerste plaats niet om of men rechtvaardig *is* behandeld, maar of men zich rechtvaardig behandeld *voelt*.

Daarom is het nut van klachtbehandeling voor de burger: begrepen worden, herstel van vertrouwen in de overheid met, zo mogelijk, een creatieve oplossing voor de ontstane problemen. Juridisering heeft geen enkele zin! (Zie jaarverslag 2005) Wel: beoordelen of de door de burger als niet eerlijk ervaren situatie of gedraging al dan niet behoorlijk was en of een 'creatieve' oplossing van het voorliggende probleem tot de mogelijkheden behoort. De benadering van de behoorlijkheid vanuit de menselijke beleving van rechtvaardigheid heeft immers een meerwaarde.

Deze meerwaarde schuilt voor een belangrijk deel in de *communicatie*. Het 'horen' is daarom een wettelijk verankerd behoorlijkheidsbeginsel. De wet zegt niet op welke wijze dit horen moet plaatsvinden. Het gaat erom dat betrokkene *de overtuiging* heeft gekregen dat hij/zij is gehoord. Dat wil zeggen dat het niet alleen gaat om de eenzijdige bezigheid van 'het oor lenen' aan iemand, maar om zodanig over en weer communiceren dat er reëel contact is en dat er iets in de relatie

² Mr. R. Fernhout, tot 1 oktober 2005 Nationale ombudsman, Tijdschrift voor klachtrecht, jaargang 1, december 2005.

tussen hoorder en gehoorde gebeurt. Een stem hebben in wat er gebeurt en beslist wordt; goed geïnformeerd zijn, er vertrouwen in hebben dat op basis van alle relevante feiten een keuze wordt gemaakt en het met waardigheid en respect behandeld worden. Het effect is dan dat niet alleen betrokkenen tevreden zijn, maar ook dat zij een voor hen negatieve beslissing gemakkelijker aanvaarden.

Conclusie.

De Ombudscommissie rekent het tot haar taak om het effect van haar werkzaamheden te volgen teneinde te kunnen beoordelen of haar oordelen doel treffen. Daarom wil de Ombudscommissie tot afspraken komen over de communicatie over de doeltreffendheid van haar oordelen. De Ombudscommissie heeft daarom besloten om in het deelnemersoverleg een mogelijkheid van 'follow-up' te bespreken.

ALGEMEEN.

Deelnemers.

Op 1 januari 2006 waren de navolgende gemeenten en regionale samenwerkingsverbanden aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman:
de gemeenten Almelo, Borne, Haaksbergen, Hengelo, Oldenzaal, Olst-Wijhe, Raalte, Staphorst, Twenterand en Zwartewaterland en Zwolle, alsmede de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden Regio IJssel Vecht en Regio Twente.
Per 1 juli 2006 sloot het regionaal samenwerkingsverband Soweco aan.

Samenstelling bestuur.

Het bestuur van de Stichting De Overijsselse Ombudsman werd op 1 januari 2006 gevormd door:
de heer drs. C.G.A.A. Brekelmans, burgemeester van Borne (voorzitter);
de heer drs. G.A. ter Ellen, wethouder van Hengelo (vice-voorzitter);
de heer A. Oeseburg, gemeentesecretaris van Olst-Wijhe (secretaris/penningmeester).

In de vacature, ontstaan door het vertrek van de heer mr. H.A. Lassche als gemeentesecretaris van Raalte per 1 januari 2006 is voorzien door benoeming van de heer A. Oeseburg.

Secretariaat.

De secretariaatsmedewerkers van de afdeling Overijssel van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten verzorgen tevens het secretariaatswerk voor de Stichting De Overijsselse Ombudsman en de Overijsselse Ombudscommissie. Met de inhoudelijke behandeling van klachten houden zij zich niet bezig.

Op 1 januari 2006 waren de medewerkers van het secretariaat:
De heer J.H. Lipman, secretaris van de Commissie.
Mevrouw G.J.M. van den Enk-In 't Veld, plv. secretaris.

In augustus 2006 is de heer Lipman, na een lange ziekte, overleden. Zijn taken zijn in 2006 waargenomen door mevrouw Van den Enk.

Wetgeving.

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht zijn regels gegeven voor de interne behandeling van klachten door bestuursorganen.
In de Wet extern klachtrecht, in werking getreden per 3 februari 2005, is het extern klachtrecht geregeld.
Als aanvulling op hetgeen wettelijk al geregeld is, heeft de Overijsselse Ombudsman in 2005 het 'Reglement voor de aanstelling en werkwijze van de Overijsselse Ombudsman' en het 'Protocol werkzaamheden Overijsselse Ombudsman' opgesteld. Beide zijn in werking getreden op 1 januari 2006. De Statuten van de Stichting De Overijsselse Ombudsman, het reglement en het protocol zijn te raadplegen op www.overijsselseombudsman.nl.

OVERIJSSELSE OMBUDSCOMMISSIE.

Samenstelling.

Op 1-1-2006 waren lid van de Ombudscommissie:

- de heer M. Snijder MPM, tevens voorzitter van de Ombudscommissie.
De heer Snijder is voormalig gemeentesecretaris van Almelo, thans freelance adviseur openbaar bestuur;
- de heer mr. A. Lunenburg, voormalig Officier van Justitie, thans rechter-plaatsvervanger bij de rechtbank Almelo;
- mevrouw mr. A.D. van Zeben, werkzaam bij de landelijke Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen te Utrecht. Daarvoor o.m. werkzaam bij de Gemeentelijke Ombudsman Amsterdam en de gemeentelijke Ombudscommissie Zwolle;
- mevrouw mr. drs. G. Edelenbos, thans werkzaam als Officier van Justitie te Almelo. Daarvoor was zij werkzaam bij de gemeentelijke Ombudscommissie Zwolle en de Nationale Ombudsman.

Taak.

Klachtbehandeling

De Ombudscommissie heeft tot taak aan haar voorgelegde klachten over gedragingen van bestuursorganen, de individuele leden daarvan, alsmede de daaraan ondergeschikte medewerkers, te onderzoeken en daarover een oordeel uit te spreken. Taak en bevoegdheden zijn nader vastgelegd en uitgewerkt in het Reglement en het Protocol.

Klokkenluidersregeling

De Ambtenarenwet verplicht de overheidswerkgevers om een procedure vast te stellen ten behoeve van een ambtenaar die een misstand binnen de organisatie vermoedt en daar melding van wil maken, de zgn. klokkenluidersregeling.

De Overijsselse Ombudscommissie voldoet aan de wettelijke vereisten om als extern meldpunt te fungeren.

De gemeenten Hengelo en Staphorst hebben de Overijsselse Ombudsman als extern meldpunt aangewezen. De Ombudscommissie heeft tot nu toe nog geen meldingen in de zin van de regeling ontvangen.

Taakverdeling.

Gelet op hun specifieke deskundigheid in het klachtrecht en de behandeling van klachten heeft de Ombudscommissie mevrouw Van Zeben en mevrouw Edelenbos aangewezen als onderzoeker/rapporteur, als bedoeld in artikel 5, lid 2 van het Reglement en artikel 1.3 van het Protocol voor de behandeling van klachten.

Onafhankelijkheid en onpartijdigheid.

De onafhankelijkheid van de Ombudscommissie is geregeld in de Gemeentewet, de Wet extern klachtrecht, het Reglement en het Protocol.

Artikel 1.4 van het Protocol bepaalt dat aan de behandeling van een verzoek niet wordt meegewerkt door een lid van de kamer dat betrokken is geweest bij de gedraging waarop het verzoek betrekking heeft.

Ter voldoening aan Reglement en Protocol: de leden van de Ombudscommissie bekleden de navolgende nevenfuncties:

De heer Snijder:

voorzitter kamer 3 van de Algemene Bezwaarschriftencommissie van de gemeente Deventer; voorzitter van de Rekenkamercommissie van de gemeente Amersfoort; adviseur/onderzoeker in opdracht van gemeenten, niet zijnde aan de Stichting de Overijsselse Ombudsman deelnemende gemeenten.

De heer Lunenburg:

rechter-plaatsvervanger bij de Rechtbank Almelo
lid Raad van Commissarissen van Stadstoezicht Almelo b.v.
bestuurslid afdeling Almelo van 3VO
secretaris van de Stichting Fietsen voor een Ander

Mevrouw mr. A.D. van Zeben:

secretaris Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen
commissielid Adviescommissie voor bezwaarschriften gemeente Leusden

Mevrouw mr. drs. G. Edelenbos:

Officier van Justitie te Almelo
Lid van de algemene bezwaarschriftencommissie te Deventer
fractiesecretaris van een gemeentelijke politieke partij.

In 2006 is het niet voorgekomen dat, als gevolg van artikel 1.4 van hiervoor genoemd Protocol, een lid van de Ombudscommissie bij de behandeling van een klacht terug moest getreden. (2005: 1 keer).

Overleg met de deelnemers.

In 2006 werd er één deelnemersbijeenkomst gehouden. Op 10 mei werd o.a. het jaarverslag 2006, de jaarrekening 2005, de begroting 2006 en de werkwijze van de Ombudscommissie aan de orde gesteld. Naar aanleiding van dit overleg heeft de Ombudscommissie medio 2006 haar werkwijze aangepast. Zie hierna onder het kopje 'behandeling van verzoeken'.

Werkwijze en doorlooptijd.

Eén van de redenen voor het hebben van een externe klachtvoorziening voor de burgers van de Overijsselse gemeenten in de regio, ligt in het laagdrempelig kunnen aanbieden van deze voorziening. Burgers moeten het gevoel hebben dit recht letterlijk dichtbij huis te kunnen halen. Dit heeft consequenties voor de werkwijze bij de behandeling van verzoekschriften. Daarom heeft de Ombudscommissie er voor gekozen om, naast de voor het onderzoek noodzakelijke informatie die verkregen wordt uit relevante documenten, bij nagenoeg ieder verzoek ook een mondeling/telefonisch contact tot stand te brengen en in de meeste gevallen betrokkenen gezamenlijk te horen.

Positief aan deze werkwijze is, dat burgers metterdaad de laagdrempelige benadering ervaren en dit ook in die zin waarderen.

De Ombudscommissie heeft geconstateerd dat de beoogde afhandeltermijn van het verzoek binnen drie maanden als gevolg hiervan niet altijd gehaald kan worden. Dit komt ook door ruim gegeven en ook genomen termijnen voor toezending van informatie en gelegenheid tot reactie.

Categorieën verzoekschriften.

De bij het secretariaat binnenkomende verzoeken tot onderzoek van klachten zijn te verdelen in drie groepen:

- klachten waartoe de Ombudscommissie op grond van de wet niet bevoegd is deze te behandelen: bijvoorbeeld klachten over het beleid van een bestuursorgaan, een gedraging die door een rechter behandeld moet worden, of klachten over niet aangesloten instanties. In dat laatste geval wordt zoveel mogelijk geprobeerd de klacht door te zenden naar de juiste instantie.
- Klachten, waarvan de Ombudscommissie oordeelt dat zij niet ontvankelijk zijn, bijvoorbeeld omdat verzoeker zijn klacht nog niet bij de gemeente heeft ingediend. Deze klachten worden ter behandeling doorgezonden naar de deelnemer. Verzoeker wordt hierover geïnformeerd. Wanneer verzoeker vervolgens niet tevreden is over de afhandeling door de deelnemer, wordt de klacht alsnog bij de Overijsselse Ombudsman ingediend.
- Als het verzoekschrift voldoet aan de vereisten van ontvankelijkheid neemt de Ombudscommissie deze in behandeling.
De ontvankelijke klachten zijn te verdelen in klachten die een volledige behandeling krijgen en klachten die middels interventie worden afgedaan.

Behandeling van verzoeken.

Om een juist beeld te krijgen van de voorgelegde kwestie wordt aanvullende informatie bij de deelnemer en soms bij de verzoeker opgevraagd. Waar nodig wordt een hoorzitting gehouden. Soms kan worden volstaan met een telefonisch contact.

Tot 1 juli 2006 stelde de Ombudscommissie een voorlopig oordeel op: dit oordeel werd voor een reactie naar beide partijen gezonden. De ontvangen reacties werden door de Ombudscommissie, voor zover relevant, meegenomen bij het opstellen van een definitief oordeel. Met toezending van dit definitieve oordeel werd het klachtdossier gesloten.

In overleg met en mede op verzoek van de klachtcoördinatoren is de werkwijze vanaf 1 augustus 2006 aangepast.

Bij verzoeken, ontvangen na 1 augustus 2006, wordt aan de hand van de ontvangen informatie van verzoeker en gemeente en een eventueel gehouden hoorzitting of telefonisch contact, een rapport van bevindingen opgesteld. In dit rapport worden de feiten en standpunten met betrekking tot de klacht weergegeven. Dit rapport van bevindingen wordt aan beide partijen toegezonden met de vraag of de feiten en standpunten correct zijn weergegeven. Eventuele relevante opmerkingen worden bij het opstellen van het oordeel betrokken.

Interventie/bemiddeling.

Sommige op zich ontvankelijke verzoeken betreffen klachten die zich lenen om via interventie/bemiddeling opgelost te worden. Het betreft in de regel niet al te ingewikkelde klachten die binnen redelijke termijn op te lossen zijn.

Beoordeling.

Bij de beoordeling van de voorgelegde gedragingen van bestuursorganen toetst de Ombudscommissie deze aan een aantal normen vereisten van behoorlijkheid. Er bestaan 4 categorieën:

- de formele en materiële regelgeving;
- de procedurele regels zoals vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht;
- de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, en
- de ombudsnormen die de criteria voor een behoorlijke functievervulling bevatten.

De normen zijn door de Nationale Ombudsman nader benoemd.

STATISTISCHE INFORMATIE.

In verslagjaar ontvangen klachten.

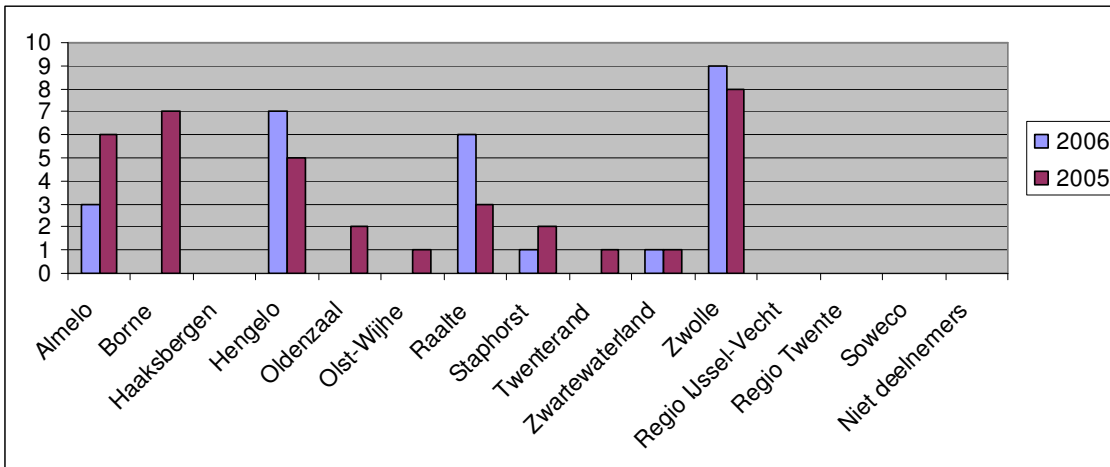
In het verslagjaar zijn bij de Overijsselse Ombudsman 85 verzoekschriften ingediend. Daarnaast werden er 12 klachten afgehandeld die eind 2005 binnen zijn gekomen en in 2005 niet meer afgehandeld konden worden. Van 12 klachten die in 2006 werden ontvangen zal de afwerking in 2007 plaatsvinden.

Van de 85 ontvangen verzoeken werden er 47 niet (verder) in behandeling genomen. Bij 19 daarvan achtte de Ombudscommissie zich niet bevoegd om deze te behandelen.

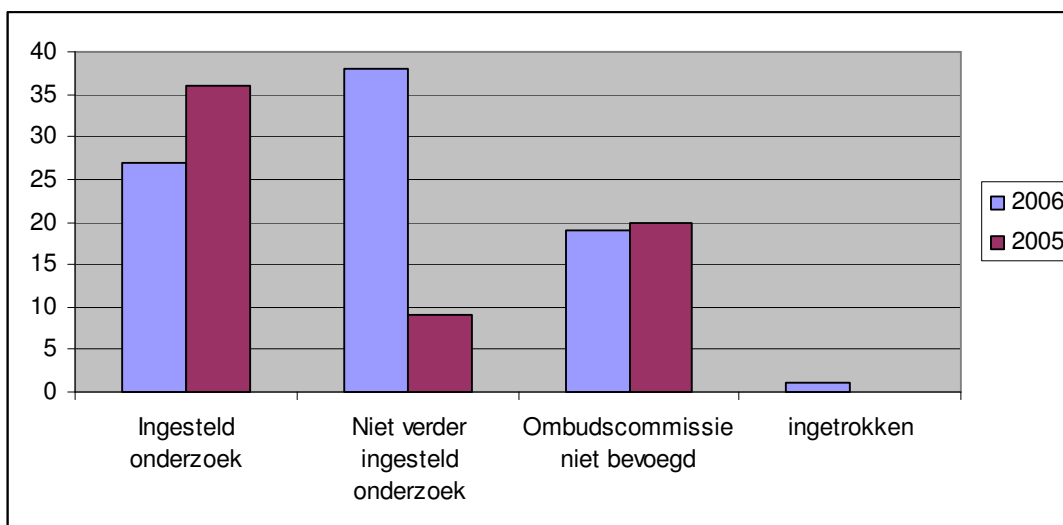
Overzicht ontvangen klachten in 2006 t.o.v. 2005

Deelnemer	Ingesteld onderzoek		Niet (verder) ingesteld onderzoek		Ombudscommissie niet bevoegd		totaal	
	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005
Almelo	3	6	7	0	1	1	11	7
Borne	0	7	2	0	0	1	2	8
Haaksbergen	0	0	1	0	0	0	1	0
Hengelo	7	5	9	1	0	3	16	9
Oldenzaal	0	2	0	0	0	2	0	4
Olst-Wijhe	0	1	2	1	0	1	2	3
Raalte	6	3	2	1	0	2	8	6
Staphorst	1	2	2	0	0	0	3	2
Twenterand	0	1	0	1	1	1	1	3
Zwartewaterland	1	1	0	0	1	1	2	2
Zwolle	9	8	14	5	4	2	27	15
Regio IJssel-Vecht	0	0	0	0	1	0	1	0
Regio Twente	0	0	0	0	0	0	0	0
Soweco	0		0		0		0	
Niet deelnemers	0	0	0	0	11	6	11	6
TOTAAL	27	36	39	9	19	20	85	65

In verslagjaar ontvangen klachten waarnaar onderzoek is ingesteld



Ontvangen klachten over 2005 en 2006, ingedeeld naar categorieën.



Uit bovenstaande overzichten blijkt dat het totaal aantal ontvangen klachten in 2006 t.o.v. 2005 aanzienlijk gestegen is (2006: 85; 2005: 65).

Het aantal klachten waartoe de Ombudscommissie zich niet bevoegd achtte, is nagenoeg gelijk gebleven (2006: 19; 2005: 20), terwijl het aantal klachten waarnaar een onderzoek is ingesteld, is gedaald (2006: 27; 2005: 34).

Opmerkelijk is de stijging van het aantal klachten waarnaar geen onderzoek is ingesteld (2005: 9; 2006: 39).

Mogelijk wordt dit laatste veroorzaakt doordat:

- er meer klachten werden ingediend over niet aangesloten instanties. Wellicht vonden klagers iets sneller de weg naar de Overijsselse Ombudsman zonder precies te weten waarvoor je daar precies terecht kunt;
- er door de Ombudscommissie nog strikter gekeken is naar de ontvankelijkheid van klachten: in een groot aantal gevallen was de klacht nog niet bij de gemeente bekend en/of behandeld. Veel klachten zijn daarom ter behandeling in eerste termijn aan de deelnemer toegezonden. In veel gevallen waren de verzoekers na afloop van de behandeling tevreden over de afhandeling door de gemeente en werd het klachtdossier door de Overijsselse Ombudsman gesloten.

Hoe dan ook: deze toename onderstreept het belang van een goede verwijfsfunctie voor burgers die een klacht hebben ingediend of willen indienen.

In verslagjaar behandelde klachten.

a. Ontvankelijke klachten die een volledige behandeling kregen.

In 2006 heeft de Ombudscommissie 27 verzoeken in behandeling genomen. Verder zijn 12 verzoeken afgehandeld die betrekking hadden op 2005. Op 31 december 2006 waren er nog 12 verzoeken in behandeling. Het totaal aantal in 2006 behandelde verzoeken is derhalve 27.

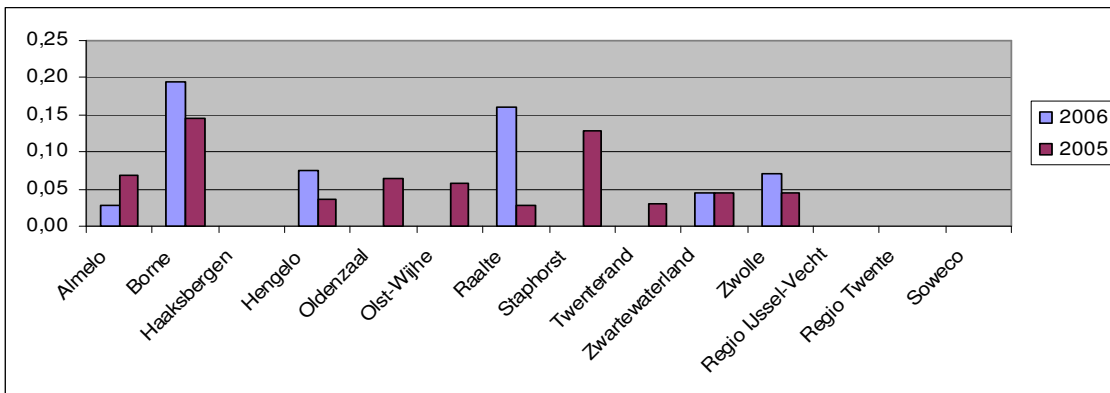
b. Ontvankelijke klachten die middels interventie/bemiddeling werden afgedaan.

De Overijsselse Ombudsman heeft in 2006 geen verzoeken middels interventie/bemiddeling afgedaan. Wel is in een aantal gevallen een klacht door tussenkomst van de Overijsselse Ombudsman tot tevredenheid van verzoeker door de gemeente opgelost.

Overzicht door Ombudscommissie in 2006 behandelde en afgewerkte klachten.

Deelnemer	Ontvankelijke klachten		Niet bevoegde en niet ontvankelijke klachten		Totaal behandeld		Afwerking in 2007
	2005	2006	2005	2006	2005	2006	
Almelo	6	2	1	8	7	10	2
Borne	3	4	1	2	4	6	
Haaksbergen	0	0	0	1	0	1	
Hengelo	6	6	4	9	10	15	3
Oldenzaal	3	0	2	1	5	1	
Olst-Wijhe	1	0	2	2	3	2	
Raalte	2	6	3	2	5	8	2
Staphorst	2	0	0	2	2	2	1
Twenterand	1	0	2	1	3	1	
Zwartewaterland	2	1	1	1	3	2	
Zwolle	7	8	7	16	14	24	4
Regio IJssel-Vecht	0	0	0	1	0	1	
Regio Twente	0	0	0	0	0	0	
Soweco		0		0		0	
Niet deelnemers	0	0	6	12	6	12	
totaal	33	27	29	58	62	85	12

Overzicht aantal door Ombudscommissie behandelde ontvankelijke klachten deelnemende gemeenten per 1.000 inwoners.



De Ombudscommissie heeft over de in 2006 afgedane klachten met volledige behandeling de volgende beslissing genomen:

- ongegrond 6
- geheel of gedeeltelijk gegrond 21

Gemiddelde doorlooptijd.

Hiervoor is reeds aangegeven dat door de gekozen werkwijze de beoogde afhandelingstermijn van 3 maanden nogal eens niet wordt gehaald. De gemiddelde doorlooptijd is in vergelijking met 2005 ongeveer gelijk gebleven. De gemiddelde behandeltijd bedroeg in 2006 19 weken.

Waar gaan de klachten over?

De meeste klachten gaan over traagheid en onduidelijkheid, zijnde aspecten van gebrekkige communicatie. De Ombudscommissie hanteert bij haar onderzoek een aantal normen (ombudsnormen) voor behoorlijk overheidsoptreden.

De klachten betreffen in de meeste gevallen:

wijze van klachtbehandeling

voortvarendheid

informatieverstrekking.

De Ombudscommissie hanteert in beginsel de toetsingscriteria van de Nationale Ombudsman.

Telefonische verzoeken om inlichtingen.

Aan het secretariaat is circa 100 maal de vraag voorgelegd of men over een bepaalde kwestie bij de Ombudscommissie een klacht kon indienen. In enkele gevallen heeft dat op een later moment geleid tot een schriftelijke klacht bij de Ombudscommissie. Verder hadden de vragen enkele malen betrekking op gemeenten die niet bij de stichting zijn aangesloten. In die gevallen is doorverwezen naar de juiste klachtinstantie. Ook werden er regelmatig vragen voorgelegd over zaken die buiten de competentie van de Overijsselse Ombudsman vallen, zoals klachten over woningbouwverenigingen, wasmachines, bezwaarschriften etc.

Daar waar mogelijk werden bellers verwezen naar de juiste instantie of werd er gewezen op de mogelijkheid van bezwaar en beroep.

Wat in deze contacten bijzonder opvalt is dat burgers moeilijk het onderscheid kunnen begrijpen tussen de bezwaar- en beroepsprocedures enerzijds en een klachtprocedure anderzijds. Daarnaast is regelmatig niet duidelijk dat de Ombudscommissie geen beroepsinstantie is in de betekenis die burgers er graag aan toe willen kennen. Vaak is men dan ook teleurgesteld als wordt uitgelegd dat de Ombudscommissie de aangesloten instelling niet kan verplichten iets te doen of juist na te laten.

ANONIEME SAMENVATTINGEN VAN IN 2006 BEHANDELDE KLACHTEN.

In dit hoofdstuk vindt u een opsomming en een korte omschrijving van alle klachten die de Ombudscommissie in 2006 heeft behandeld.

Almelo.

57-2005: de gemeente als werkgever.

Verzoekster werd, als uitkeringsgerechtigde, eind maart 2005, door Convince (een uitzendbureau van de gemeente dat zich bezighoudt met mensen met een bijstandsuitkering met een korte afstand tot de arbeidsmarkt) bemiddeld voor een baan bij de afdeling SEZ van de gemeente Almelo. Zij startte haar werkzaamheden op 31 maart 2005. Tijdens een gesprek op 18 mei 2005 kreeg zij te horen dat de gemeente niet verder met haar wilde. Zij kreeg tevens te horen dat zij zou worden teruggeplaatst bij Convince maar dat bleek niet meer mogelijk. Eerst na enkele weken vroeg verzoekster opnieuw een uitkering aan omdat zij niet wist en haar niet was verteld dat zij dit moest doen. Gevolg hiervan was dat zij gedurende acht tot negen weken zonder inkomen heeft gezeten.

Verzoekster vindt dat de gemeente tijdens het sollicitatiegesprek verwachtingen heeft gewekt die zij niet heeft waar gemaakt, dat zij haar onvoldoende heeft begeleid tijdens haar werkzaamheden en haar onvoldoende tijd heeft gegeven om te laten zien waartoe zij in staat is. Ook is zij van mening dat de gemeente haar klacht van 13 juli 2005 te traag heeft afgehandeld.

Met betrekking tot de interne klachtbehandeling overweegt de Ombudscommissie dat deze behandeling te lang heeft geduurd en verzoekster pas na 4 maanden een antwoord kreeg. Ook constateert de Ombudscommissie dat formeel gezien niet voldaan is aan het vereiste van horen nu het gesprek dat verzoeker met de gemeente had niet in het kader van de interne klachtbehandeling plaatsvond maar ervoor.

De Ombudscommissie constateert verder dat er een groot verschil is tussen de verwachtingen en de feiten. De precieze oorzaak daarvan blijft onduidelijk. De Commissie vindt het echter niet aannemelijk dat de gemeente verantwoordelijk moet worden gesteld voor de verwachtingen van verzoekster. Eerder neemt zij aan dat verzoekster zich onvoldoende heeft gerealiseerd wat de aard van het dienstverband en de aard van het werk inhielden en dat het "dwalen" hieromtrent mede oorzaak is van de grote teleurstelling.

De Ombudscommissie overweegt verder dat de gemeente aannemelijk heeft gemaakt dat zij verzoekster voldoende heeft begeleid en dat zij juist meer tijd heeft gekregen dan anderen. Van belang hierbij is de aard van het dienstverband (uitzendkracht), de aard van het werk (wegwerken achterstanden) en de gefaseerde aanpak.

Ten slotte overweegt de Ombudscommissie dat het ontbreken van afstemming tussen de verschillende teams van de afdeling SEZ mede oorzaak ervan is geweest dat verzoekster niet onmiddellijk over de gevolgen van het ontslag werd geïnformeerd als gevolg waarvan het opnieuw opstarten van een WWB-uitkering veel langer duurde dan nodig was.

1-2006: herhaalde verzoeken om een schriftelijke reactie.

Verzoeker bewoont een woning binnen het nieuwbouwplan Markgraven Noord. In 2001 heeft hij geconstateerd dat, als gevolg van werkzaamheden door de betrokken firma, aan de straat waar hij woont, ten behoeve van onder meer de aanleg van een fietspad/trottoir, meer grond is gebruikt dan de bedoeling was. Verzoeker stelt dat daardoor zijn kavel kleiner is geworden. Verzoeker vindt dat de gemeente met een oplossing moet komen, omdat, naar zijn mening, de gemeente opdrachtgever is, en daardoor verantwoordelijk. In de periode 2001 – 2005 heeft hij met verschillende ambtenaren contact gehad over de kwestie, zonder dat die contacten tot een oplossing hebben geleid. Op 16 maart 2005 heeft hij een gesprek met de betrokken wethouder. Deze heeft toegezegd dat hij een schriftelijk reactie zou ontvangen. Na de wethouder twee maal te

hebben gerappelleerd, wendt hij zich tot de Ombudscommissie. Bij brief van 15 februari 2006 reageert de gemeente alsnog op de kwestie.

De Ombudscommissie overweegt allereerst dat als gevolg van het niet herkennen van de klacht door de gemeente, interne klachtbehandeling niet heeft plaatsgevonden.

Verder overweegt de Ombudscommissie dat zij het onbegrijpelijk vindt dat van de vele contacten die er hebben plaatsgevonden, gelet op de aard van de contacten, het aantal, en de wisseling van de ambtenaren die erbij betrokken waren, er geen dossier van de contacten is aangelegd. Des te kwalijker vindt de Commissie dit, nu er is gesteld door verzoeker dat er bij herhaling toezeggingen zijn gedaan door de ambtenaren en dit niet valt na te trekken.

De Ombudscommissie constateert dat, na het onderhoud dat verzoeker met de betrokken wethouder had, het bijna een jaar heeft geduurd alvorens hij de toegezegde schriftelijke inhoudelijke reactie van de gemeente ontving. Dit is des te meer onacceptabel nu de reactie is gegeven jaren nadat de eerste contacten plaatsvonden en bijna drie jaar na de brief uit 2003 die erover de kwestie in het dossier te vinden is.

De houding van een ambtenaar inhoudende dat een schriftelijke reactie, ondanks dat daarom werd gevraagd, niet nodig is omdat het de burger duidelijk moet zijn dat de gemeente geen oplossing kan of wil bieden, acht de Ombudscommissie in strijd met de vereisten van fatsoen en dienstbaarheid.

15-2006: geschil over de terugbetaling van teveel betaalde OZB bij een te laat ingediend bezwaarschrift.

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, is deze ter behandeling doorgezonden aan de gemeente. Verzoeker is tevreden over de afhandeling door de gemeente.

20-2006: schade aan buxushaag door het strooien van zout.

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, is deze ter behandeling doorgezonden. De gemeente heeft vervolgens de klacht tot tevredenheid van de klager opgelost.

21-2006: klacht over het lange uitblijven van een beslissing op een uitkering.

Omdat uit de stukken niet duidelijk is of verzoeker al actie heeft ondernomen richting gemeente, is nadere informatie gevraagd.

De gevraagde informatie is niet ontvangen, reden waarom het dossier is gesloten.

44-2006: slechte bereikbaarheid van een flat in het centrum voor hulpdiensten

De klacht is uiteindelijk door de gemeente behandeld en klaagster heeft antwoord gekregen op haar vragen.

47-2006: handelwijze gemeente m.b.t. handhaving bestemmingsplan.

De Ombudscommissie heeft naar aanleiding van het verzoek tot onderzoek alle relevante stukken opgevraagd bij de gemeente. Bestudering van de stukken heeft de Ombudscommissie doen besluiten geen onderzoek in te stellen omdat er juridische procedures mogelijk zijn. Een en ander is ter kennis gebracht aan verzoeker en aan de gemeente.

48-2006: klacht over de wijze van benadering door consulent bij de gemeente.

Omdat de gemeente deze klacht nog niet heeft behandeld, is deze ter behandeling doorgezonden aan de gemeente. Klager is tevreden over de afhandeling door de gemeente.

55-2006: klacht over handelwijze van de gemeente m.b.t. het behandelen van een kwijtscheldingsverzoek en de toepassing van het gelijkheidsbeginsel.

Ook deze klacht is nog niet door de gemeente behandeld, en is derhalve ter behandeling aan de gemeente doorgestuurd.

59-2006: klacht over de wijze waarop een kwijtscheldingsverzoek is behandeld. Klacht over het niet voldoende uitleggen van de regeling kwijtscheldingsverzoek.

De klacht is nog niet bij de gemeente bekend en is daarom ter behandeling doorgezonden. De gemeente heeft in een hoorzitting een en ander uitgelegd aan klager. Klager is tevreden over de afhandeling.

Borne.

41-2005: waarom wil gemeente niet (meer) borg staan?

Verzoekster verblijft in een AZC en krijgt een verblijfsvergunning. Per november 2004 huurt zij samen met haar moeder een woning. Door het Bureau Inburgering wordt zij doorverwezen naar de Sociale Dienst voor het aanvragen van een uitkering en een lening bij de Stadsbank. Omdat de ambtenaar haar informeert dat de gemeente borg zal staan voor de lening, gaat zij ervan uit dat de gemeente daarom ook de aanvraag bij de Stadsbank zal indienen. Ondertussen leent zij geld voor inrichtingskosten van haar broer met de bedoeling het geleende bedrag terug te betalen, zodra de lening van de Stadsbank is ontvangen.

Omdat verzoekster na vier maanden nog niets heeft gehoord van de lening, trekt zij aan de bel bij de gemeente. Dan wordt haar duidelijk dat zij zelf het initiatief moet nemen om de lening aan te vragen.

Vervolgens blijkt dat de gemeente geen borg meer wil staan, omdat zij het geld heeft kunnen lenen van haar broer. Verzoekster vindt dit onrechtvaardig! Zo zij direct de lening zou hebben aangevraagd, had de gemeente immers wel borg gestaan.

Na uitvoerig onderzoek overweegt de Ombudscommissie dat de gemeente tijdens de gesprekken met verzoekster (en haar familie) adequate informatie heeft verstrekt omtrent de procedure van geldlening bij de Stadsbank. Daarbij betreft de Ombudscommissie de mondigheid van verzoekster waargenomen ter zitting, de verklaring van de medewerkster van het Bureau Inburgering en de (school)opleiding van verzoekster. Gelet hierop mocht de gemeente volgens de Ombudscommissie ervan uitgaan dat verzoekster de procedure goed had begrepen.

De gemeente moet echter nog wel een gemotiveerde schriftelijke beslissing nemen op het naderhand ingediende verzoek om borgstelling. De Ombudscommissie merkt op dat de gemeente geen verklaring heeft kunnen geven waarom volgens haar thans een borgstelling niet (meer) mogelijk zou zijn.

Ook moet de gemeente in het vervolg naast de mondelinge informatie ook duidelijke schriftelijke informatie verstrekken over het aanvragen van een lening en de procedure van borgstelling.

Voorts heeft de gemeente bij de interne klachtbehandeling verzuimd verzoekster in de gelegenheid te stellen te worden gehoord en is de gemeente niet ingegaan op alle klachtelementen.

43-2005: Niet tevreden over interne klachtbehandeling

Verzoekers laten weten dat zij niet tevreden zijn met de klachtbehandeling door de gemeente en verzoeken de Overijsselse Ombudsman hun klachten in onderzoek te nemen.

De Ombudscommissie is echter van oordeel dat de klachtbehandeling door de gemeente inhoudelijk zorgvuldig is afgerond.

52-2005: Geen antwoord op (klacht)brief en e-mails, inhoudende het niet nemen van een besluit op bezwaar.

Verzoeker maakt in juli 2004 bezwaar tegen het besluit tot het uitbreiden van vergunninghouderparkeren. Het advies van de bezwaarschriftencommissie volgt in september 2004. Vanaf februari 2005 beklagt verzoeker zich over het feit dat de gemeente nog steeds geen besluit op bezwaar heeft genomen. Hij raadpleegt ook een raadslid, die diverse malen informeert bij de gemeente. Uiteindelijk wordt in juli 2005 bekend dat advies is gevraagd aan een onderzoeksbureau en dat brieven voor de gemeente gereed liggen voor verzending. Begin oktober 2005 heeft verzoeker echter nog steeds geen bericht ontvangen.

De Ombudscommissie overweegt dat, ook al is er aan een extern bureau opdracht gegeven tot het doen van onderzoek, door de gemeente op de voortgang daarvan behoort te worden toegezien. Ook had de gemeente over het inwinnen van externe informatie een behandlungsbericht moeten sturen aan verzoeker onder vermelding van de termijn waarbinnen dan wel een besluit zou worden genomen.

Voorts heeft de gemeente geen ontvangstbevestiging gestuurd van en evenmin gereageerd op de klacht van verzoeker. Zelfs het door verzoeker inschakelen van een raadslid heeft niet geholpen. De gemeente heeft tijdens de klachtprocedure bij de Overijsselse Ombudsman excuses hiervoor aangeboden aan verzoeker.

64-2005: burenruzie of overheidstaak?

In de sloot die eigendom is van verzoekers en de grens vormt tussen hun perceel en dat van hun buurman staat een funderingspaal van een duivenhok van de buurman. Door de buurman wordt een bezwaarprocedure tegen verzoekers aangespannen over de hoogte van een afrastering op het perceel van verzoekers. Sinds die tijd laat de buurman verzoekers niet meer toe op zijn perceel om de sloot te schonen.

Verzoekers zijn thans van mening dat de gemeente handhavend moet optreden, omdat volgens hun het duivenhok illegaal is en de funderingspaal overlast bezorgt. Ook moet de gemeente ervoor zorgen dat zij op het perceel van de buurman mogen komen om de sloot te reinigen.

De Ombudscommissie overweegt dat uit het geheel van feiten en omstandigheden blijkt dat er veeleer sprake is van een burenruzie. Oplossing van een dergelijke kwestie is geen overheidstaak. Desalniettemin heeft de gemeente steeds een luisterend oor geboden aan verzoekers en zijn er pogingen ondernomen om de situatie met de buurman bespreekbaar te maken.

De gemeente heeft zich derhalve uit het oogpunt van dienstbetoon hulpvaardig opgesteld.

8-2006: klacht over het feit dat er opnieuw herkeuring moet plaatsvinden voor aanvraag invalidenparkeerkaart en klager zich daardoor voor extra kosten geplaatst ziet.

De klacht is ter behandeling doorgezonden aan de gemeente, die klager vervolgens gerichte schriftelijke informatie heeft verstrekt.

70-2006 : zonder dat familie er om heeft verzocht is het graf van vader geruimd. Achteraf moet er ook nog betaald worden voor de ruimings- en herbegravingskosten.

Omdat de gemeente nog niet in de gelegenheid is geweest de klacht zelf te behandelen, is deze doorgezonden aan de gemeente.

Haaksbergen.

77-2006: door personeelsproblemen bij de gemeente Haaksbergen is klager nu al 2 jaar bezig om een vergunning te krijgen voor verbouw van varkensschuren tot vakantie-appartementen; en nu verhaalt de gemeente de extra kosten ook nog eens op klager.

De klacht is ter behandeling in eerste termijn doorgezonden aan de gemeente.

Hengelo.

44-2005: Mag de gemeente twee bomen planten in het stuk grond dat verzoeker in bruikleen heeft van de gemeente?

Verzoeker heeft in 1996 een stukje grond in gebruik gekregen van de gemeente Hengelo. In februari 2005 gaf verzoeker de hovenier opdracht tot het opsnoeien van een boom op dit stukje grond omdat er takken overhingen. De burens van verzoeker klaagden hierover bij de gemeente. Verzoeker werd door de gemeente de keuze voorgelegd om of een boete te betalen of om in te stemmen met herplant. In eerste instantie stemde verzoeker in met herplant, maar naderhand bedacht hij zich. Tijdens de vakantie van verzoeker ging de gemeente, eind maart 2005, over tot herplant. Verzoeker is het er niet mee eens dat de gemeente dat, zonder nader overleg met hem, heeft gedaan.

In het kader van de interne klachtbehandeling constateert de Ombudscommissie dat de gemeente niet heeft voldaan aan het vereiste van het horen nu het aanbod om te worden gehoord werd gedaan nadat de gemeente haar standpunt over de klacht al kenbaar had gemaakt.

De Ombudscommissie overweegt dat, gelet op de geldende voorwaarden, de gemeente in haar recht stond met de actie die volgde op de snoei (keuze tussen boete en herplant). Bij de verdere gang van zaken stelt de Commissie echter vraagtekens. De Commissie vindt dat het in de rede had gelegen dat de gemeente verzoeker schriftelijk van de geconstateerde aantasting van groen op de hoogte had gesteld en de geconstateerde aantasting daarbij had gemotiveerd. Voorts had de gemeente duidelijk moeten maken wat voor hem de opties waren en waarop de eerste optie, de boete, is gebaseerd. De Commissie is verder van oordeel dat, door verzoeker een keus voor te leggen, het risico van het zich bedenken bij de gemeente ligt. Dit betekent dat de gemeente niet zo maar voorbij had mogen gaan aan die bedenking en zonder nadere overleg tot herplant over mocht gaan. Daarbij was het verstandiger geweest om een bedenktijd in te voeren.

De omstandigheid dat de herplant tijdens de vakantie van verzoeker heeft plaatsgevonden acht de Ombudscommissie, op zijn minst, onhandig. De gemeente had kunnen en moeten voorzien dat verzoeker dit zou opvatten als een bewuste actie om bij de herplant moeilijkheden van zijn kant te vermijden.

45-2005: "Van het kastje naar de muur".

Verzoeker deed in juni 2003 bij de gemeente een melding van wateroverlast. Volgens verzoeker is dit het gevolg van het ophogen van het Lauraplantsoen. Verzoeker stelt, na regelmatig schriftelijk contact met de gemeente en acties van de gemeente die niet tot beëindiging van de overlast hebben geleid, uiteindelijk de gemeente aansprakelijk. De gemeente stelt dat, nu het Laurapark in ontwikkeling en beheer is van een derde, een vastgoedontwikkelaar, de gemeente niet aansprakelijk is.

De Ombudscommissie overweegt in deze zaak allereerst dat de gemeente een email van verzoeker van 22 juni 2004 als klacht had dienen aan te merken en deze als zodanig intern had moeten behandelen. Als gevolg van het niet (h)erkennen van de klacht heeft de gemeente in strijd met de wet gehandeld en zichzelf de kans ontnomen om de klacht "in eigen beheer" af te doen.

De Ombudscommissie overweegt verder dat niet is gebleken van een situatie van "van het kastje naar de muur sturen". Deze situatie impliceert dat de gemeente verzoeker bij herhaling heeft door/terugverwezen om zich niet met het opgeworpen probleem te hoeven bezighouden. Dat is niet aan de orde omdat de betrokken ambtenaar steeds bereid is geweest om via bemiddeling maatregelen tot stand te laten brengen die verzoekers probleem zouden kunnen oplossen. Voorts heeft de ambtenaar steeds consequent naar de aannemer verwezen voor wat betreft de aansprakelijkheid voor de schade.

De Ombudscommissie constateert wel dat de acties van de gemeente de situatie voor wat betreft verantwoordelijkheid onduidelijk kunnen hebben gemaakt. De acties suggereren namelijk dat de gemeente op zijn minst een betrokkenheid had als toekomstig eigenaar. De Commissie vindt dat de gemeente verzoeker van het begin af aan duidelijkheid had moeten verschaffen over haar positie in de kwestie om daarmee te voorkomen dat verzoeker onjuiste verwachtingen van de

gemeente zou krijgen.

2-2006: onvrede over beantwoording van brieven.

De klacht betreft het beantwoorden van brieven door de klachtencommissie, terwijl de klacht is gezonden aan het college van burgemeester en wethouders.

De klacht is ter behandeling doorgezonden naar de gemeente.

3-2006: Vragen over de gevolgde procedure in het kader van een besluit tot In Bewaring Stelling (IBS)

Op 6 juli 2004 heeft de burgemeester gelast verzoekster in bewaring te stellen wegens het veroorzaken van onmiddellijk dreigend gevaar. Verzoekster bestrijdt de noodzaak van IBS en wenst dat de betrokkenen hun fouten toegeven en haar een schadevergoeding toekennen. Hiertoe schrijft zij vele malen naar de burgemeester. Nadat de burgemeester bij brieven van 20 en 25 juli 2005 heeft gereageerd, laat hij bij brief van 31 oktober 2005 weten de correspondentie als afgedaan te beschouwen. Verzoekster blijft echter brieven richten aan de burgemeester c.q. het college.

De Ombudscommissie overweegt dat de grief van verzoekster in het kader van de interne klachtbehandeling dat zij niet is gehoord, ongegrond is. Verzoekster is bij herhaling in de gelegenheid gesteld haar klacht toe te lichten maar om haar moverende redenen heeft zij daarvan afgezien.

Verzoekster stelt dat de gemeente geen antwoord geeft op haar vragen over de gevolgde procedure. De Ombudscommissie overweegt, het gehele dossier, met daarin de gevoerde correspondentie, overziende, dat de gemeente bij herhaling en naar aanleiding van telefonisch contact daarop is ingegaan en moeite heeft gedaan uit te leggen waarom de gewraakte handelwijze heeft plaatsgevonden. Verder kan de Commissie zich voorstellen dat de gemeente bij brief van 31 oktober 2005 haar besluit heeft aangekondigd dat zij de kwestie als afgedaan beschouwt. Zij had immers al uitgebreid op de kwestie gereageerd en bovendien geconstateerd dat er geen sprake was van nieuwe feiten en omstandigheden.

Buiten het kader van het gewraakte besluit is op geen enkele wijze van een niet correcte bejegening gebleken.

9-2006: uitleg over taxaties

Voor het jaar 2000 had het pand van verzoeker een woz-waarde in euro's van 44.924. Na 2000 werd het pand getaxeerd op 139.764 euro. Na hertaxatie in 2001/begin 2002 werd dit 107.545 en na hertaxatie in 2005 werd de aanvankelijk vastgestelde waarde van 175.000 euro bijgesteld naar 51.107 euro. Het bedrag van 107.545 euro werd vastgesteld nadat verzoeker een bezwaarschrift had ingediend. Tegen deze beslissing heeft verzoeker geen beroep ingediend. De reden die hij hiervoor aangeeft is dat er een aanvraag liep het gebouw te slopen en te vervangen door een appartementencomplex, waar de gemeente haar medewerking aan had toegezegd en de te hoge taxatie dan toch zou vervallen. Nadat de aanvraag echter werd afgewezen, was (her)taxatie opnieuw aan de orde. Verzoeker dient in september 2005 een verzoek in om ambtshalve correctie toe te passen op de taxatiewaarde van 107.545 tot de recent vastgestelde waarde van 51.107. De verzoek wees de gemeente af. Reden is dat de regeling alleen van toepassing is als belanghebbenden geen gebruik hebben gemaakt van hun rechtsmiddelen. Nu verzoeker destijds een bezwaarschrift heeft ingediend komt hij niet in aanmerking voor ambtshalve correctie. De Ombudscommissie constateert dat de interne klachtbehandeling heeft voldaan aan de daaraan bij wet gestelde eisen.

Uit de stukken en naar aanleiding van de hoorzitting is duidelijk geworden dat verzoeker grote moeite heeft met zijn verzoeken om uitleg over de grote verschillen in taxaties. De Commissie constateert dat de gemeente in reactie op de verzoeken heeft volstaan met het verwijzen naar de verschillende beschikkingen. Dit is weliswaar een juridisch juiste verwijzing, maar het is een louter formele benadering. In een gesprek had kunnen worden verteld wat tijdens de hoorzitting aan de

orde is gekomen. Daarbij had ook aandacht kunnen worden gegeven aan de reden van verzoeker om op enig moment niet in beroep te gaan. In ieder geval had het niet misstaan als de gemeente het boetekleed had aangetrokken en uit het oogpunt van rusterlijkheid had toegegeven dat een andere benadering van de klacht passender was geweest.

Met betrekking tot de afwijzing van het verzoek om ambtshalve vermindering kan de Ombudscommissie niet als beroepsinstantie optreden. De wetgever heeft in het geval van verzoeken om ambtshalve vermindering geen beroepsinstantie willen instellen. Wel merkt de Commissie op dat zij van de kant van de gemeente een krampachtige houding heeft geconstateerd om vooral geen gebruik te willen maken van een discretionaire bevoegdheid. Ook voor de Commissie is moeilijk te begrijpen waarom in een uitzonderlijke situatie (in zo korte tijd zulke grote verschillen in taxatie) een welwillender houding niet aan de orde was.

11-2006: mag een expliciet als vertrouwelijk aangemerkte brief aan de wethouder als klacht worden opgevat door een ander dan de wethouder worden afgehandeld?

Verzoekers grief houdt in dat zijn brief van 27 december 2004 noch vertrouwelijk, noch door de betrokken wethouder is behandeld. In de bewuste brief, uit verzoeker onder meer zijn ongenoegen over de wijze waarop de gemeente is omgegaan met zijn bijstandsaanvragen en over het feit dat het betrokken sectorhoofd niet heeft gereageerd op zijn brieven met vragen van oktober en november 2004. Bij brief van 20 juli 2006, dus nadat de klacht in onderzoek is genomen door de Ombudscommissie, reageert alsnog de wethouder op de klacht van verzoeker. In deze brief reageert hij alsnog schriftelijk op de vragen die verzoeker bij brief van 21 oktober 2004 stelde. De Ombudscommissie overweegt dat het in de rede lag om, gelet op de bewoordingen, de brief als klacht aan te merken. Vervolgens zou het voor de hand hebben gelegen om de klachtencommissie het voorwerk te laten doen ten behoeve van de wethouder, die dan een beslissing naar aanleiding van de klacht had kunnen nemen. Voor de Ombudscommissie staat vast dat, nu verzoeker zich tot de wethouder heeft gewend, deze bij de procedure betrokken had dienen te worden. Met instemming heeft de Ombudscommissie er kennis van genomen dat, blijkens de brief van 20 juli 2006, de gemeente aanleiding heeft gezien om de procedure bij te stellen.

17-2006: verzoek om onderzoek omdat de gemeente volgens klager niet wil reageren op zijn klachten.

Omdat niet alle relevante stukken bij de klacht zijn gevoegd is verzoeker verzocht deze toe te sturen. Hieraan heeft hij geen gevolg gegeven. Het dossier is daarom gesloten.

19-2006: uitblijven langdurigheidstoelage.

Verzoek aan de Ombudscommissie om bemiddeling bij het uitblijven van een toegezegde langdurigheidstoelage.

Na contact met de gemeente hierover blijkt dat de klacht en het overmaken van het geld elkaar gekruist hebben. Een en ander is ter kennis gebracht van verzoeker.

24-2006: onbehoorlijk bestuur door gemeente omdat krediet geweigerd is.

Om een goed inzicht te krijgen in de klacht heeft de Ombudscommissie verzocht om nadere informatie. Verzoeker heeft dit niet aangeleverd, reden waarom het dossier is gesloten.

27-2006: Onduidelijke klacht over de gemeente.

Omdat het de Ombudscommissie niet duidelijk is waarover nu precies geklaagd wordt, is verzoeker gevraagd een duidelijke omschrijving van de klacht te geven. Deze is niet ontvangen. Het dossier is daarom gesloten.

37-2006: klacht over ontruiming van woning door de gemeente

Na bestudering van het dossier komt de Ombudscommissie tot de conclusie dat deze klacht eerst nog behandeld moet worden door de gemeente. De klacht is derhalve ter behandeling aan de gemeente doorgezonden.

38-2006: mag de gemeente een pannakooi plaatsen zonder een inspraakavond te beleggen voor buurtbewoners?

Bij brief van 9 februari 2006 laat de gemeente aan de betrokken omwonenden weten dat zij heeft besloten een mobiele pannakooi (een ronde voetbalkooi, met een doorsnee van zes meter en een hoogte van drie meter, bestemd om één tegen één voetbal te spelen) te huren en deze gedurende een jaar in stadsdeel Noord te laten rouleren.

Verzoeker vindt dat er een inspraak/voorlichtingsronde had moeten plaatsvinden. Ook uit hij zijn ongenoegen erover dat de gemeente al voor de derde keer met iets tijdelijks komt voor het desbetreffende terrein (voormalige plein van de noodlocatie Hasselerhoes), dat er al jarenlang illegaal noodgebouwen staan en dat de gemeente duidelijkheid moet geven over wanneer men gevolg geeft aan het nog steeds geldende bestemmingsplan voor woningbouw.

In het kader van de interne klachtenprocedure oordeelt de Ombudscommissie dat de gemeente naar aanleiding van de brief van verzoeker van 15 februari 2006 onterecht de interne klachtenprocedure niet heeft toegepast maar heeft volstaan met een "gewone" reactie op de brief. De klacht over het niet laten plaatsvinden van een inspraakavond acht de Ombudscommissie ongegrond. De Ombudscommissie kan de gemeente volgen in haar stelling dat, gelet op de Inspraakverordening, inspraak alleen aan de orde is bij ingrijpende wijzigingen en dat van een ingrijpende wijziging in dit geval geen sprake is.

De Ombudscommissie constateert dat verzoeker niet eerder dan tijdens de hoorzitting van de betrokken ambtenaren bevestigd heeft gekregen dat het desbetreffende noodgebouw al jarenlang illegaal in gebruik is. Door deze informatie niet eerder expliciet naar buiten te brengen, heeft de gemeente, zo oordeelt de Ombudscommissie, de betrokkenen de mogelijkheid van een juridische procedure onthouden.

Wat betreft de bestemming van het terrein, constateert de Ombudscommissie dat de betrokkenen al jaren in onzekerheid verkeren over de bestemming van het bewuste stuk grond. Weliswaar behelst een bestemmingsplan geen concrete opdracht aan de gemeente om tot actie over te gaan, maar de gemeente kan zich, zo oordeelt de Ombudscommissie, niet met een beroep daarop vrijblijvend blijven opstellen.

57-2006: buurman van klaagster mag niet optreden als tolk.

De klacht is ter behandeling in eerste termijn doorgezonden aan de gemeente. Na een voor haar onbevredigend antwoord dient klaagster een verzoek tot onderzoek in bij de Overijsselse Ombudsman.

Vervolgens zegt verzoekster dat alles op een misverstand berust. Zij heeft via haar maatschappelijk werkster aan de Overijsselse Ombudsman laten weten dat zij haar klacht intrekt.

66-2006: het niet nakomen van afspraken door de gemeente m.b.t. de bouw van woningen op een voormalig schoolterrein.

Deze klacht is gelijktijdig bij de gemeente en de Overijsselse Ombudsman ingediend. Verzoekers zijn ervan in kennis gesteld dat de Overijsselse Ombudsman de behandeling van de klacht in eerste instantie aan de gemeente overlaat.

74-2006: onduidelijk waarover nu precies geklaagd wordt.

Omdat uit de ontvangen klacht niet duidelijk is waarover de klacht gaat, is aan verzoekster schriftelijk uitgelegd waarvoor zij wel en waarvoor zij niet terecht kan bij de Overijsselse Ombudsman. Van verzoekster is vervolgens niets meer vernomen.

Oldenzaal.

6-2006: klacht over afwijzing van gemeente om traplift van firma x in bruikleen te geven. Na contact met de gemeentelijke klachtencoördinator blijkt dat deze klacht, verpakt in een bezwaarschrift, eveneens bij de gemeente is binnengekomen. Omdat een bezwaarprocedure mogelijk is, heeft de Ombudscommissie besloten geen onderzoek in te stellen. Dit is aan verzoeker meegedeeld.

Olst-Wijhe.

5-2006: klacht over lange duur bestemmingsplanwijziging.

In een brief informeert de Ombudscommissie verzoeker waarvoor hij wel en waarvoor hij niet bij de Overijsselse Ombudsman terecht kan. Voor wat betreft de procedure wordt verzoeker gewezen op de mogelijkheid van de bezwaar- en beroepsprocedure.

30-2006: toezegging van gemeente m.b.t. aankopen van openbaar groen is uitgemond in een op zich rechtsgeldige overeenkomst, die de gemeente vervolgens niet meer kan/wil nakomen omdat dat in strijd zou zijn met het vigerende bestemmingsplan.

Omdat een procedure bij de rechter in dit geval de aangewezen weg is, neemt de Ombudscommissie in deze geen standpunt in. Dit is ter kennis gebracht van verzoeker.

Raalte.

60-2005: klacht willens en wetens niet behandeld?

Verzoeker stelt in zijn klachtbrief van augustus 2005 een aantal kwesties aan de orde betreffende zijn woonhuis met omliggende grond in verband met een door de gemeente gepland bedrijventerrein en rappelleert ook aan een eerdere brief met vragen en klachten.

De klachtencoördinator vraagt aan het afdelingshoofd, ingevolge Verordening belast met de behandeling van de klacht, om de brief te behandelen. Aan dit verzoek is door het betreffende afdelingshoofd geen gevolg gegeven.

Dit betekent ook dat de vragen gesteld in genoemde brieven van verzoeker niet zijn beantwoord.

65-2005: Waarom geen informatie? Ook niet na herhaald rappel? De klacht is niet herkend!

Verzoekster maakt in maart 2005 bezwaar tegen de vastgestelde WOZ-waarde van haar woning. In juni 2005 deelt de gemeente mee dat een ingenieursbureau de vastgestelde waarde opnieuw zal beoordelen. Verzoekster wil graag weten wie in eerste instantie de taxatie heeft verricht waarop de WOZ-aanslag is gebaseerd. Als dat dezelfde taxateur is dan heeft zij zo haar twijfels over een onpartijdige en onafhankelijke taxatie. Na een paar standaardbrieven van de gemeente te hebben ontvangen over door de taxateur geplande opnamedata, vraagt verzoekster opnieuw om te reageren op haar vraag. Uiteindelijk richt verzoekster zich in oktober 2006 tot de burgemeester. De burgemeester antwoordt "aangezien deze zaak in behandeling is lijkt het me niet verstandig me hierin te mengen. Voor u hoop ik dat het tot een spoedige afronding zal komen."

De Ombudscommissie overweegt dat het aannemelijk is dat de burgemeester de klacht niet heeft herkend. Gevolg daarvan is dat de brief van verzoekster niet volgens de wettelijke voorschriften van de Awb is behandeld. Maar betekent ook een gemiste kans om al in een eerder stadium adequaat te reageren op de klacht en opletende irritaties bij verzoekster te voorkomen.

In dit verband merkt de Ombudscommissie op dat, ook al wordt de gehele organisatie in het kader van de behandeling van de bezwaren uitbesteed aan een derde, dit gegeven de gemeente nog niet ontslaat van haar verantwoordelijkheid daarvoor.

De gemeente erkent tegenover de Ombudscommissie dat aan verzoekster op haar verzoek geen informatie is verstrekt. Opvallend is dan vervolgens dat de gemeente die informatieverstrekking laat afhangen van de "conceptuitspraak Wet WOZ". Eenmaal op de hoogte gesteld door de Overijsselse Ombudsman van de klachtwaardige situatie had het immers in de rede gelegen om verzoekster per ommegaande in een aparte brief antwoord te geven op haar vraag onder aanbieding van excuses.

4-2006: niet tijdig nemen van een besluit op een verzoek om informatie neergelegd in documenten over een bestuurlijke aangelegenheid

Begin november 2005 vraagt verzoeker aan de gemeenteraad om alle documenten die gaan over de aanleg van de riolering in het buitengebied. Eind november 2005 vraagt verzoeker opnieuw om openbaarmaking van de stukken. De burgemeester adviseert, in zijn hoedanigheid van voorzitter van de gemeenteraad, het verzoek niet in te willigen. Tijdens de openbare vergadering van de gemeenteraad eind december 2005 herhaalt verzoeker mondeling zijn verzoek om informatie. De gemeenteraad stemt echter in met het advies van de burgemeester om de stukken geheim te houden. Half januari 2006 deelt de gemeenteraad dit mee aan verzoeker.

De Wet openbaarheid van bestuur bepaalt dat het bestuursorgaan uiterlijk binnen twee weken, na de dag waarop het verzoek is ontvangen, op dat verzoek beslist. Niet gebleken is van een gemotiveerde mededeling van verdaging of van zwaarwegende omstandigheden of bijzondere gevallen die de overschrijding van de wettelijke termijn rechtvaardigen. Daarom is de Ombudscommissie van oordeel dat de gemeenteraad niet behoorlijk heeft gehandeld. Ook heeft de gemeenteraad voor de overschrijding van de wettelijke termijn geen excuses aangeboden.

12-2006: communicatiestoornis voor rekening van de burger?

In het gebied waar verzoeker woont wordt het bestemmingsplan herzien ten behoeve van een bedrijventerrein. Tijdens de ter inzage legging van het ontwerpbestemmingsplan vraagt hij aan medewerkers van de infohoek wanneer hij kan reageren op het ontwerp. Het antwoord luidt dat dit nu nog niet hoeft. Tot zijn verbazing leest hij dan in de krant dat de gemeenteraad de gedeeltelijke herziening in oktober heeft vastgesteld. Hij informeert opnieuw bij een medewerker van de gemeente hoe het dan zit met de mogelijkheid om zijn zienswijze te kunnen indienen. Hij krijgt dan als antwoord dat het nu te laat is, maar dat hij nog wel bedenkingen kan maken bij de Provincie.

Naar aanleiding van zijn klacht hierover schrijft de gemeente een brief aan de Provincie. Ook de buurman van verzoeker heeft inmiddels dezelfde klacht ingediend. De gemeente schrijft in die brief dat bij betrokkenen de indruk is gewekt dat in een later stadium nog gereageerd kon worden, waardoor betrokkenen niet tijdig bij de gemeenteraad een zienswijze hebben ingediend. Volgens de gemeente dient de Provincie te beoordelen of belanghebbenden redelijkerwijs kan worden verweten dat zij niet eerder een zienswijze hebben ingediend. De klacht zelf acht de gemeente echter ongegrond.

De Ombudscommissie merkt op dat de gemeente erkent dat er mogelijk sprake is geweest van een communicatiestoornis. Bij communicatiestoornissen gaat het voordeel van de twijfel naar de burger, omdat van bestuursorganen mag worden verwacht dat zij ondubbelzinnig zijn in hun communicatie en informatieverstrekking richting burgers. Het had daarom in de rede gelegen de klacht van verzoeker gegrond te verklaren en dit mee te delen aan de Provincie. De gemeente heeft de gevolgen van de communicatiestoornis echter neergelegd bij verzoeker.

18-2006: klacht over het feit dat er veel te weinig parkeerplaatsen zijn in de wijk en klacht over het verwaarloosde grasveld.

Omdat niet duidelijk is of deze klacht reeds bekend is bij de gemeente, is schriftelijk aanvullende informatie opgevraagd. Verzoeker heeft hierop niet gereageerd, reden waarom het dossier is gesloten.

25-2006: miscommunicatie door gebrek aan interne coördinatie bij de gemeente.

Verzoeker woont in het buitengebied van de gemeente en loost sinds 2000 het afvalwater via een geavanceerd systeem voor Individuele Behandeling Afvalwater (IBA). In februari 2004 stelt de gemeente de werkgroep IBA in om eigenaren van de percelen in het buitengebied te begeleiden bij de keuze voor een IBA-systeem. In april 2004 ontvangt verzoeker van de Werkgroep informatie over IBA. Bij (standaard) brief van mei 2004 informeert de gemeente verzoeker. Daarbij zit een antwoordkaart. In de brief staat 'Indien u de antwoordkaart niet retourneert, gaan wij ervan uit dat u zelfstandig een IBA-systeem aanlegt.' In februari 2005 schrijft de gemeente 'In aanvulling op de informatiebrief van mei 2004 ontvangt u hierbij informatie over de stand van zaken van het project. Aangezien wij van u geen antwoordkaart hebben ontvangen gaan wij ervan uit dat u zelf zorg draagt voor een voldoende voorziening. Bij brief van 19 september 2005 laat de gemeente aan verzoeker weten: 'Uit onze administratie is gebleken dat uw perceel niet is of wordt aangesloten op het gemeenteriool. Wij hebben van u geen melding ontvangen. U bent dus in overtreding.'

Verzoeker belt hierover met de contactpersoon. Vervolgens beklagt hij zich bij B&W over de bejegening door de contactpersoon bij het telefoongesprek en over de inhoud van de brief. De gemeente vindt ook dat de zin 'U bent dus in overtreding' niet geschreven had moeten worden en biedt excuses aan voor de ongelukkige redactie. De gemeente reageert echter niet op de bejegeningklacht. Bij de Ombudscommissie vertelt verzoeker dat hij bij het telefoongesprek probeerde te vertellen dat hij al sinds 2000 een IBA heeft en waarom hij de brief van 19 september 2005 ongelukkig gesteld vindt in relatie tot de voorgaande brieven van de gemeente. De contactpersoon liet hem echter niet uitspreken en luisterde niet. De contactpersoon ging bij het gesprek alleen maar uit van zijn eigen standpunt. Dat aan de brief van 19 september 2005 brieven met een andere strekking waren voorafgegaan werd door de contactpersoon ontkend. De contactpersoon vertelt aan de Ombudscommissie dat hij niets wist van eerdere brieven. Hij is pas tijdens het onderzoek van de Ombudscommissie daarvan op de hoogte gesteld. Volgens de Ombudscommissie is dit laatste de oorzaak van de miscommunicatie tijdens het telefoongesprek. Het feit van de miscommunicatie valt de gemeente als organisatie aan te rekenen, nu er kennelijk intern geen coördinatie heeft plaats gevonden tussen de verschillende afdelingen tijdens dit project, althans niet wat betreft de communicatie richting burgers.

33-2006: Wethouder kan niet en wil niet.

De gemeente wil openbaar groen verkopen aan buurtbewoners. Verzoekers willen duidelijkheid over de verkoop van de groenstrook die voor hun woonhuis ligt en spreken daarover met de wethouder. Na het gesprek sturen zij een brief aan de wethouder met daarin verwoord wat volgens hun tijdens het gesprek is besproken. Zij besluiten hun brief met de woorden "Wilt u deze stellingen die door u zijn gedaan in het gesprek met ons bevestigen en zo nodig nader aanvullen met uw commentaar." Zij spreken ook met de burgemeester. De burgemeester bericht hen dat er veel misverstanden zijn over de verkoop van openbaar groen, maar dat de wethouder zelf antwoord zal geven op hun brief. Ook de wethouder laat hen weten dat hun brief binnen afzienbare tijd beantwoord zal worden. Na zes weken rappelleren verzoekers de wethouder. Dan ontvangen zij een brief van het college met het bericht dat de wethouder hun weergave van het gesprek niet kan en niet wil bevestigen. Verzoekers reageren hierop met een klacht en schrijven dat zij dit onbehoorlijk vinden.

De voorzitter van de Commissie bezwaarschriften behandelt de klacht en acht deze gegrond, maar het college besluit het advies niet over te nemen. Wel stuurt het college vier maanden later een brief aan verzoekers met een motivering waarom de wethouder niet wilde antwoorden: 'de wethouder kon zich niet terugvinden in de wijze waarop zijn woorden zijn weergegeven in uw brief. Dat was de reden dat wij geen bevestiging hebben gegeven van de inhoud zoals door u gevraagd.'

De klacht bij de Ombudscommissie komt erop neer dat verzoekers zich onheus bejegend voelen door de wijze waarop de wethouder en het college zijn omgegaan met hun brief en het advies naar aanleiding van hun klacht.

Naar het oordeel van de Commissie mochten verzoekers, blijkens de inhoud van de brieven van de burgemeester en van de wethouder, ervan uitgaan dat de wethouder zelf zou reageren op hun brief. Hetgeen vanuit de optiek van verzoekers wordt versterkt, omdat zij onder vier ogen met de wethouder hadden gesproken en hij, in hun beleving, tegenover verzoekers een aantal concrete uitspraken had gedaan.

35-2006 (zie ook 4-2006): klacht over het niet tijdig nemen van een besluit op grond van de Wet openbaarheid van bestuur.

Staphorst.

23-2006: het onvolledig verstrekken van informatie door de afdeling burgerzaken

Deze klacht is ter behandeling in eerste termijn doorgezonden aan de gemeente. Deze heeft de klacht naar tevredenheid van klager afgehandeld.

42-2006: klacht over gemeente m.b.t. het oplossen van woonproblemen van verzoeker.

Aangezien uit de brief het beeld ontstaat dat verzoeker wanhopig is, is contact opgenomen met de gemeente, die de klachtbehandeling direct ter hand heeft genomen. Ondanks een intensieve poging van de gemeente de problemen en klachten op te lossen is klager niet tevreden. Omdat het geen bejegeningssklacht betreft heeft de Ombudscommissie uiteindelijk besloten het dossier te sluiten.

Twenterand.

31-2006: naar mening van verzoeker is door hem bij een grondtransactie ten onrechte 7 m2 grond betaald.

Omdat een civiele procedure mogelijk is, neemt de Ombudscommissie de klacht niet in onderzoek. Verzoeker is aangeraden om via een advocaat te bezien of een procedure bij de rechter kans van slagen heeft.

Zwartewaterland.

29-2006: bezwaar tegen beschikking leerlingenvervoer: discriminatie door gemeente ingevolge artikel 1 van de Grondwet.

Na bestudering van de stukken concludeert de Ombudscommissie dat in deze kwestie een administratieve rechtsgang open staat of open heeft gestaan. De Ombudscommissie neemt daarom de klacht niet in onderzoek.

40-2006: communicatie inzake de ontsluiting van een te realiseren parkeerterrein op een schoolplein.

Bij brief van 15 juli 2005 noemt verzoeker zijn bezwaren tegen het voornemen van de gemeente om de aan te leggen parkeerplaats via de Kerklaan te ontsluiten. Op 26 juli 2005 besluit het college de raad voor te stellen een krediet beschikbaar te stellen voor de herinrichting van het terrein. Op 29 september 2005 besluit de raad het krediet voor de aanpassing van het terrein

beschikbaar te stellen. In zijn brief van 15 oktober 2005 vraagt hij de gemeente opheldering over de procedure en vraagt inhoudelijk op zijn argumenten te reageren. Hij wendt zich tevens tot de raad met het verzoek zich te mengen in het geschil. Op 3 november behandelt de raad de kwestie. Op 20 december besluit het college vast te houden aan het eerder genomen besluit (26 juli). De kwestie wordt op 4 januari 2006 behandeld in de raadscommissie Grondgebied. Verzoeker maakt gebruik van het insprekrecht. Bij brief van 23 januari 2006 reageert het college op de brieven van verzoeker.

De Ombudscommissie overweegt dat het in de rede had gelegen om een voornemen tot een besluit als het onderhavige aan de betrokken burgers kenbaar te maken middels op zijn minst het verstrekken van informatie in de gemeentelijke kranten. Het betreft immers een plan dat de betrokken burgers persoonlijk raakt en een plan dat, in ieder geval voor omwonenden, een grote verandering in de verkeerssituatie teweeg brengt.

Vaststaat dat de gemeente veel te laat heeft gereageerd op de brief van verzoeker van 15 juli en 15 oktober 2005, namelijk eerst op 23 januari 2006. Zij heeft dat erkend.

De vraag is of de gemeente door niet tijdig te reageren, de raad essentiële informatie heeft onthouden. De Ombudscommissie heeft als standpunt dat het niet aan haar is om hierover een oordeel te geven. Gelet op de grondwettelijke positie van de raad ten aanzien van het college, is het aan de raad om te beoordelen of deze al dan niet onvolledig is voorgelicht.

In de stelling van verzoeker ten aanzien van de interne klachtbehandeling, dat hij maar één klacht heeft ingediend en dat dat betekent dat als hij op één subonderdeel in het gelijk wordt gesteld, zijn hele klacht "ontvankelijk" is, kan de Commissie niet meegaan. Terecht heft de gemeente de klacht zoals omschreven op het klachtformulier als de kern opgevat en de punten in de toelichting als onderdelen van die klacht. Door elk onderdeel te behandelen en te beoordelen heeft de gemeente ruimschoots voldaan aan het vereiste van zorgvuldigheid.

Zwolle.

47-2005: niet voortvarend reageren op klachten over de begeleiding in het arbeids(re)integratietraject.

Verzoekster verwijt de gemeente dat niet eerder actie is ondernomen naar aanleiding van haar klachten over de begeleiding door WIA. Dit heeft verzoekster in een drietal brieven verwoord. De gemeente heeft deze klacht niet onderkend. De gemeente heeft immers alleen de brief van verzoekster van juni 2005 aangemerkt als klachtbrief. Ook toen is door de gemeente bij de behandeling daarvan niet ingegaan op de klacht, maar op het feit dat verzoekster het niet eens is met de door de gemeente voorgestelde trajecten maatschappelijke participatie en de bejegening in dezen.

Wel heeft de gemeente op voortvarende wijze er alles aan gedaan om voor verzoekster een oplossing te vinden wat betreft haar (re)integratietrajecten.

58-2005: Gevoel van discriminatie.

Verzoeker voelt zich onheus bejegend door een baliemedewerker bij de eenheid Sociale Zaken en Werkgelegenheden. Ten tijde van de klacht vallen deze baliwerkzaamheden onder de verantwoordelijkheid van de eenheid Publiekszaken. De gemeente lost de kwestie op door te besluiten dat verzoeker niet meer zal worden geholpen door de betreffende baliemedewerker. Door de verhuizing van de eenheid Sociale Zaken en Werkgelegenheid naar een andere locatie worden de betreffende werkzaamheden sinds juli 2005 verricht onder verantwoordelijkheid van deze eenheid. De werkzaamheden worden verricht bij toerbeurt, onder andere door de medewerker in kwestie. Nadien beklagt verzoeker zich erover dat hij wederom is geholpen door de betreffende baliemedewerker. Ook dient hij een klacht in over de wijze waarop hij door zijn consulenten is bejegend, met name over opmerkingen tussen beide consulenten over verzoeker, nadat het telefoongesprek met hem was beëindigd, maar de verbinding kennelijk nog niet was verbroken. Met verzoeker wordt afgesproken dat hij telefonisch of schriftelijk een afspraak kan maken met zijn contactpersoon, zodat hij bij de receptie alleen hoeft te melden dat hij een

afpraak heeft. Op die wijze kan verzoeker voorkomen contact te hebben met de betreffende balie-medewerker. De door de gemeente genomen maatregelen na klachtbehandeling zijn voor verzoeker onvoldoende om zijn gevoel van gekwetst zijn weg te nemen. Verzoeker voelt zich nog steeds gediscrimineerd.

De Ombudscommissie overweegt dat het gevoel van gekwetst zijn enerzijds wordt veroorzaakt door de persoonlijke geaardheid en omstandigheden van verzoeker en anderzijds door de ongelukkige uitspraken tussen beide consulenten die verzoeker via de telefoon heeft opgevangen. Uit het onderzoek van de Ombudscommissie is echter gebleken dat de gemeente geëigende maatregelen heeft getroffen.

62-2005: Buxus of Lonicera? Is er een compromis?

In februari 2004 vraagt verzoeker aan de gemeente om het stuk gemeentegrond, dat grenst aan de erker van zijn toekomstig woonhuis, te kunnen kopen. Dit is niet mogelijk. Omdat verzoeker zich vervolgens niet kan vinden in de voorgestelde beplanting op het stuk grond in kwestie, heeft een medewerker van de gemeente daarover een gesprek met verzoeker. Tijdens dat gesprek worden afspraken gemaakt over de toekomstige beplanting. Volgens verzoeker is de afspraak dat er buxus wordt geplant. Vervolgens komt hij tot de ontdekking dat er andere heesters worden geplant. Dit bericht hij onverwijld aan de betreffende medewerker van de gemeente en schrijft dat hij er vanuit gaat dat er sprake is van een vergissing. De medewerker antwoordt dat de afspraak was dat er een buxusachtige beplanting zou worden aangebracht, waarbij de garantie is gegeven dat die laag wordt gehouden en nooit boven de vensterbankrand uit zal komen. Hierna volgt nog wat e-mail correspondentie tussen verzoeker en de medewerker. In een e-mail schrijft de medewerker "Wanneer wij in de gemeente Zwolle een 'Buxus-effect' willen in een vakbeplanting gebruiken we altijd Lonicera. De echte Buxus wordt door ons eigenlijk nooit toegepast. Dit alles is voor ons zo vanzelfsprekend dat ik dit niet zo expliciet heb aangegeven en misschien ben ik daardoor min of meer in gebreke gebleven. Het heeft me geleerd in het vervolg nog duidelijker dingen uit te leggen."

De Ombudscommissie overweegt dat onweersproken is dat er door de betreffende medewerker van de gemeente enige toezegging is gedaan, welke door beide partijen als compromis voor het toekomstige uitzichtprobleem (hoogte van de beplanting) is aanvaard. De betreffende medewerker heeft de afspraken niet schriftelijk vastgelegd. Het uit de stukken en verklaringen kan worden afgeleid is dat de uitvoering van de volgens de gemeente gemaakte afspraken leidt tot een resultaat, waarvan niet aannemelijk is dat dit door verzoeker tijdens het gesprek met de betreffende medewerker als oplossing zou zijn aanvaard. Tijdens het gesprek is immers de buxusbeplanting van de burens als voorbeeld is genomen. Op grond daarvan werd een compromis voor beplanting gevonden, dat zowel voor verzoeker als voor de betreffende medewerker aanvaardbaar was.

Aannemelijk is dat de medewerker van de gemeente daarbij uitging van buxusachtige beplanting, zoals de Lonicera, omdat de echte buxus door de gemeente vrijwel nooit wordt gebruikt.

Ook aannemelijk is dat verzoeker uitging van echte buxus. Dit betekent dat, indien het voor verzoeker tijdens het gesprek duidelijk zou zijn geweest dat de Lonicera zou worden geplant in plaats van de door hem aangewezen buxus, dit voor hem in redelijkheid een niet aanvaardbaar compromis zou zijn geweest.

De onzorgvuldigheid van de gedraging betreft daarom de wijze waarop de gemeente is omgegaan met het reclameren van verzoeker: de gemeente heeft alleen haar eigen standpunt uitgedragen, maar heeft zich daarbij onvoldoende verplaatst in het gezichtspunt van verzoeker en heeft zich kennelijk niet afgevraagd of er wel sprake was van een compromis.

10-2006: klacht over onjuiste informatieverstrekking m.b.t. werkzaamheden in woonwijk.

Verzoeker heeft zijn verhuisdatum afgestemd op het tijdstip waarop de straat waarin hij woont opgebroken zou worden. De gemeente heeft volgens verzoeker, zonder informatieverstrekking, de datum van de werkzaamheden, naar voren gehaald. Hierdoor kon de verhuiswagen niet bij de woning komen en was verzoeker genoodzaakt de woning 4 weken langer te huren. Verzoeker acht

de gemeente aansprakelijk voor de extra kosten die hij als gevolg hiervan heeft moeten maken. De Commissie heeft een onderzoek naar de informatieverstrekking uitgevoerd. Hieruit bleek dat deze wel zorgvuldig is geweest.

14-2006: stress door frequente personeelwijzigingen.

Verzoeker heeft tussen medio 2004 tot eind november 2005 al vijf verschillende consultants gehad. Dit kost hem, naar zijn zeggen, veel energie, stress en slapeloosheid, waaronder zijn gezondheid lijdt. Verzoeker heeft daarbij ook het gevoel dat hij door de vele personeelsmutaties sinds medio 2004 zo langzamerhand van een mens in een nummer is veranderd. Deze stress wordt nog verergerd door het vragen van giroafschriften.

Ten slotte voelt verzoeker zich niet serieus genomen, omdat op zijn brieven met klachten over bovenstaande aan zijn consultant, aan het hoofd van de Afdeling Bijstand en Uitstroom en aan de verantwoordelijk wethouder niet is gereageerd.

De Ombudscommissie overweegt dat verzoeker een bijzondere psychische gezondheidsproblematiek heeft, waarvan de gemeente op de hoogte is en waarmee door de gemeente ook al vele jaren rekening wordt gehouden. De oorzaak van de onderhavige kwestie komt voort uit de sinds medio 2004 met regelmaat voorkomende personeelwijzigingen. In het geval van verzoeker is niet duidelijk gecommuniceerd over de wijziging van consultant.

Wat betreft overlegging van giroafschriften overweegt de Ombudscommissie dat burgers in voorkomende gevallen de plicht hebben adequate informatie te verstrekken. Dit geldt ondermeer de wettelijke inlichtingenplicht, vastgelegd in de Wet werk en bijstand.

Ten slotte overweegt de Ombudscommissie dat het niet beantwoorden van (klacht)brieven niet behoorlijk is.

16-2006: geen gevolg geven aan de onherroepelijk geworden uitspraak van de Arrondissementsrechtbank; brieven daarover helpen niet! Na 7 jaar eindelijk opgelost!

Verzoeker was tot juli 1996 in dienst van de gemeente. Ingevolge een uitspraak van de bestuursrechter waardeert de functiewaarderingscommissie de functie van verzoekers en een aantal collega's opnieuw en adviseert de gemeente de waardering met ingang van 1 januari 1989 te herzien. De gemeente geeft daaraan uitvoering bij de ex-collega's van verzoeker, maar niet bij verzoeker zelf. De advocaat van verzoeker legt dit vanaf maart 1999 zowel schriftelijk als telefonisch herhaaldelijk voor aan de gemeente. Ook verzoeker zelf schrijft een brief aan het college. Twee maanden nadat de Overijsselse Ombudsman de gemeente op de hoogte heeft gesteld van de klacht, ontvangt verzoeker bericht over de afwikkeling. De gemeente biedt excuses aan en schrijft dat in de eerste week van juni 2006 een specificatie van de nabetaling volgt en dat het bedrag eveneens in juni wordt overgemaakt. Eind juni schrijft verzoeker aan de gemeente dat hij geen specificatie en evenmin een geldbedrag heeft ontvangen.

Al met al heeft het zeven jaar geduurd alvorens verzoeker een brief heeft gekregen van de behandelend ambtenaar van de afdeling Personeelbeheer en Advies, dit dank zij het indienen van een verzoekschrift bij de Overijsselse Ombudsman.

28-2006: klacht over het door de gemeente gevoerde beleid inzake dak- en thuislozen.

Omdat de kwestie behoort tot het algemeen beleid van de gemeente is de Ombudscommissie op grond van de Wet extern klachtrecht niet bevoegd onderzoek te doen.

32-2006: uitleg schuldhulpverlening.

Verzoeksters klachten komen er in zijn algemeenheid op neer dat zij problemen heeft met de uitvoering van het budgetbeheer door de gemeente en dat verzoekster het gevoel heeft dat haar vragen niet worden beantwoord door de gemeente, althans dat de gemeente in haar ogen geen zorg draagt voor oplossingen voor de door verzoekster opgeworpen kwesties.

De Ombudscommissie concludeert echter dat de gemeente ná interne klachtbehandeling steeds voortvarend reageert op brieven van verzoekster en ook al het mogelijke doet om haar goede uitleg te geven naar aanleiding van haar vragen aangaande de schuldhulpverlening. De klacht is derhalve ongegrond.

36-2006: miscommunicatie?

In december 2005 tekent verzoekster bezwaar aan tegen de afwijzende beschikking bijzondere bijstand. In deze brief doet verzoekster tevens haar beklag over de gang van zaken rond de aanvragen: "mijn consulente belt mij voor informatie, terwijl de tijd er niet was om een behoorlijk gesprek te voeren, want zij moest eten. In een ander telefoontje van haar vroeg zij naar informatie die ik expliciet in mijn brief vermeld had. Pas na enig zoeken vond ze de betreffende passage. Zij wekte niet de indruk mijn brief gelezen te hebben. Dit gaf mij de indruk van een onzorgvuldige behandeling van mijn aanvraag."

Verzoekster rappelleert een keer telefonisch aan haar klachten en tijdens de hoorzitting bij de Adviescommissie voor bezwaarschriften medio februari 2006. In maart 2006 reageert de gemeente op de klachten: "Gebleden is dat naast hetgeen u in bezwaar heeft aangevoerd geen klachtaspect beschreven staat wat buiten het behandelen van uw bezwaarschrift is gebleven. Nu de bezwaarprocedure nog niet is afgerond en er voldoende rechtswaarborgen aanwezig zijn, hebben wij besloten om, dat wat u al in bezwaar heeft ingebracht, niet als klacht te behandelen."

De Ombudscommissie overweegt allereerst dat verzoekster in februari 2006 terecht heeft gerappelleerd aan haar klachten. Deze behoorden immers te worden behandeld, ook al stonden ze in het bezwaarschrift. Na uitvoerig onderzoek concludeert de Ombudscommissie dat verzoekster niet aannemelijk heeft weten te maken dat het afgebroken telefoongesprek heeft plaats gevonden. Daarom kan de Ombudscommissie geen oordeel geven. Wat betreft het verzoek om informatie betreffende de aanvraag bijzondere bijstand geldt dat er kennelijk sprake is geweest van miscommunicatie. De consulente ging uit van het geldende beleid ten aanzien van de informatieplicht van de aanvrager, terwijl verzoekster bij dat gesprek ervan uitging dat uit haar brief voldoende bleek dat zij de gevraagde informatie niet kon en dus niet hoefde te verstrekken. Daarom vond verzoekster dat de consulente onzorgvuldig was. Het was voor de Ombudscommissie niet duidelijk te reconstrueren hoe het gesprek is verlopen, zodat de Commissie ten aanzien van de gestelde onzorgvuldigheid geen oordeel kan geven.

39-2006: klacht over de manier waarop verzoeker behandeld is door een medewerker van de gemeente. Daarnaast maakt hij in deze brief bezwaar tegen het niet in behandeling nemen van een aanvraag voor bijzondere bijstand.

Omdat de klacht nog niet behandeld is door de gemeente, is de klacht ter behandeling doorgezonden aan de gemeente en vervolgens tot tevredenheid van verzoeker opgelost.

41-2006 : het niet nakomen van afspraken en meten met twee maten.

Omdat de klacht nog niet bij de gemeente bekend is, is deze ter behandeling doorgezonden. Er is een gesprek geweest met klager en deze heeft vervolgens de klacht ingetrokken.

43-2006: verzoeker heeft via allerlei procedures bezwaar aangetekend tegen het beleid van de gemeente Zwolle met betrekking tot parkeervergunningen. Aan zijn zoon is namelijk een parkeervergunning geweigerd. Verzoeker vraagt de Overijsselse Ombudsman om na te gaan of de weigering terecht is.

Omdat beroep tegen deze beslissing kan worden ingesteld is de Overijsselse Ombudsman in deze niet bevoegd. Dit is aan verzoeker meegedeeld.

45-2006 : *klacht over de hoogte en regels met betrekking tot de bijzondere bijstand. Klager heeft ook de wethouder al geschreven maar daar heeft hij nog niets van gehoord.*
Omdat de klacht tevens bij de gemeente is ingediend, is de Ombudscommissie niet bevoegd in dit stadium de klacht in behandeling te nemen.

46-2006: *onduidelijke communicatie over kennismakingsgesprek bij Sozawe; mag een raadslid aanwezig zijn bij een gesprek met een consulent? Voortvarendheid bij reïntegratietraject.*
Verzoekster heeft er, vanuit haar visie, belang bij kennis te maken met haar nieuwe consulent bij Sozawe om haar persoonlijke situatie uit te leggen. Dit is echter geen gewoonte bij Sozawe. Daarom is de communicatie daarover kennelijk onduidelijk geweest. Verder wil verzoekster graag dat bij een volgend gesprek met haar consulent een raadslid aanwezig is. Dit raadslid vervult binnen de partij een functie van ombudsman. Dat de gemeente dit weigert vindt verzoekster vreemd, nu dat in het verleden wel kon.
De Ombudscommissie merkt op dat, met de invoering van de Wet extern klachtrecht, aan de functie van ombudsman de eis wordt gesteld dat deze geen betrekkingen vervult waarvan de uitoefening ongewenst is met het oog op een goede vervulling van zijn ambt of op de handhaving van zijn onpartijdigheid en onafhankelijkheid of van het vertrouwen daarin. De combinatie van werkzaamheden als raadslid en die van "ombudsman" is daarom niet gewenst.
Voorts beklagt verzoekster zich erover dat het reïntegratietraject aan voortvarendheid te wensen over laat. Haar kansen op de arbeidsmarkt worden verkleind naarmate de tijd dat zij niet werkt groter wordt. Beleid bij Sozawe is dat voor de cliënten die daarvoor in aanmerking komen een arbeidsmarktgericht traject wordt ingekocht. Het kan volgens de Ombudscommissie echter niet de bedoeling zijn dat daarmee de verantwoordelijkheid van de gemeente wordt afgekocht. De gemeente dient derhalve te controleren of er richting cliënt voortvarend wordt gewerkt.

53-2006: *klacht over het steeds maar weer verbouwen van woningen door verhuurders zonder rekening te houden met de huurders.*
De klacht is ter behandeling in eerste instantie doorgezonden aan de gemeente.

54-2006: *verzoeker heeft tot twee keer toe een klacht ingediend over de speelruimte in Zwolle-Zuid en heeft tot op heden nog steeds niets vernomen.*
Na ontvangst van het verzoek is contact gezocht met de gemeente. De klacht is inmiddels in behandeling bij de gemeente.

56-2006: *klacht over intrekking uitkering omdat verzoeker verdacht wordt van een strafbaar feit.*
Deze klacht is ter behandeling in eerste instantie aan de gemeente doorgezonden.

60-2006: *de gemeente geeft onvoldoende aan hoe om te gaan met de parkeerpaaltjes in Assendorp.*
Ook deze klacht was nog niet door de gemeente behandeld en is daarom ter behandeling doorgestuurd.

64-2006: *verzoekster is het niet eens met de beslissing op bezwaar.*
Schriftelijk wordt verzoekster geïnformeerd dat zij in beroep kan bij de rechter, zodat de Overijsselse Ombudsman haar verzoek niet in behandeling neemt.

65-2006: *klacht over de zeggenschap over het recht van begraven op begraafplaats Kranenburg.*
De klacht wordt ter behandeling in eerste termijn aan de gemeente doorgezonden.

71-2006: verzoeker is door zijn contactpersoon bij de gemeente in een kwaad daglicht gesteld. Omdat relevante correspondentie ontbreekt, is deze tot twee keer toe bij verzoeker opgevraagd. Omdat er niets is ontvangen is het dossier uiteindelijk gesloten.

83-2006: om hem onbekende redenen mag verzoeker zijn hulpverleningstaken bij de brandweer niet meer uitvoeren.

Ook deze klacht is nog niet door de gemeente behandeld en is daarom ter behandeling doorgestuurd.

82a-2006: de geldigheid van het paspoort van verzoeker is met een week ingekort.

De klacht is ter behandeling in eerste termijn aan de gemeente doorgezonden.

Regio IJssel-Vecht.

52-2006: klacht over de lange aanrijtijd van de ambulance.

Verzoeker beklagt zich erover dat zijn echtgenote na een verkeersongeval in Hardenberg ruim een half uur heeft moeten wachten totdat er een ambulance ter plaatse was.

De klacht is binnengekomen bij de Nationale ombudsman. Omdat het ambulancevervoer in Hardenberg geregeld is via de Regionale Ambulancevoorziening IJssel-Vecht (RAV) is deze klacht door de Nationale ombudsman ter behandeling aan ons doorgezonden.

Navraag bij de Regio IJssel-Vecht leverde echter op dat het ambulancevervoer in de regio IJssel-Vecht een eigen klachtvoorziening heeft: de klacht is derhalve ter behandeling doorgezonden aan het bestuur van de RAV IJssel-Vecht.