

OVERIJSSELSE OMBUDSMAN

JAARVERSLAG 2007

Raalte, maart 2008.

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	4
ONTWIKKELING VAN DE OVERIJSELSE OMBUDSMAN IN HET EERSTE LUSTRUM	5
ALGEMEEN	7
Deelnemers.	7
Samenstelling bestuur.	7
Secretariaat.	7
OVERIJSELSE OMBUDSCOMMISSIE	7
Samenstelling.	7
Taak.....	7
Taakverdeling.....	8
Onafhankelijkheid en onpartijdigheid.	8
Overleg met de deelnemers.	9
Werkwijze en doorlooptijd.....	9
Categorieën verzoekschriften.	9
Behandeling van verzoeken.....	9
Interventie/bemiddeling.	10
Beoordeling.	10
STATISTISCHE INFORMATIE	11
ANONIEME SAMENVATTINGEN VAN IN 2007 BEHANDELDE KLACHTEN	14
Almelo.	14
Borne.	15
Haaksbergen.	15
Hengelo.	16
Oldenzaal.	20
Olst-Wijhe.	21
Raalte.	21
Staphorst.	22
Twenterand.	23
Zwartewaterland.	25
Zwolle.	25
Regio IJssel-Vecht.....	31
Regio Twente.	31
Soweco.	31
Stadstoezicht Almelo	31

VOORWOORD.

Op hetzelfde moment dat de Nationale ombudsman zijn 25-jarig jubileum kon vieren, kon zijn regionale evenknie de Overijsselse Ombudsman, zijn eerste bestaanslustrum afsluiten.

In een uitgave van het bureau van De Nationale ombudsman, met de titel "De burger is een mens" wordt het 25-jarig bestaan in vogelvlucht belicht. Op illustratieve wijze wordt daarin de ontwikkeling van dit intussen gezaghebbende instituut geschetst. Wat daarin opvalt, is de parallele ontwikkelingsgang met het eigen instituut van De Overijsselse Ombudsman. Zaken als onbekendheid en het vinden van de juiste vorm en werkwijze komen dan aan de orde.

Ons voordeel is onmiskenbaar geweest, dat wij konden profiteren van het voorwerk dat op nationaal niveau is gedaan, maar ook bij de eveneens al langer werkende lokale ombudsmannen in de grote steden.

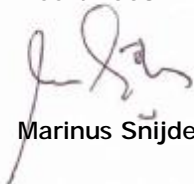
Tevens ervaren wij het als een belangrijk goed, dat De Overijsselse Ombudsman als regionaal instituut letterlijk en figuurlijk dichtbij en laagdrempelig zijn werk kan doen. Dit in gebleken belang van zowel de klagende burger als het betrokken bestuursorgaan.

Met genoegen vermeld ik verder, dat De Overijsselse Ombudsman in de loop van het eerste lustrum kon gaan beschikken over de inzet van kennis en ervaring van enkele ombudsonderzoekers. Daarmee is in relatief korte tijd een volwassen en professioneel ombudsteam ter beschikking komen staan van de burgers en de bestuursorganen van de lagere overheid in Overijssel.

Het voorbije lustrum heeft laten zien dat het initiatief van de afdeling Overijssel van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten om te komen tot een eigen regionale ombudsvoorziening, als geslaagd mag worden aangemerkt. Dit initiatief –eveneens toegepast in Zuid-Limburg en Zeeland– verdient daarom navolging in de andere regio's in den lande. En vanzelfsprekend zijn ook de nog niet deelnemende bestuursorganen in Overijssel welkom.

Dit positieve geluid kan ik vooral doen vanwege de getoonde betrokkenheid en inzet van mijn mede-commissieleden en het ondersteunend secretariaat. Daarvoor opnieuw mijn dank.

Maart 2008.



Marinus Snijder, voorzitter van de commissie De Overijsselse Ombudsman.

ONTWIKKELING VAN DE OVERIJSSELSE OMBUDSMAN IN HET EERSTE LUSTRUM

Op 1 januari 2007 bestond De Overijsselse Ombudsman vijf jaar als onafhankelijke externe klachtvoorziening voor burgers van een aantal gemeenten in Overijssel en daaraan verwante regionale bestuursorganen. Een eerste lustrum en derhalve reden voor een korte terugblik in dit jaarverslag.

In april 2000 besloot het bestuur van de Afdeling Overijssel van de Vereniging Nederlandse Gemeenten onderzoek te doen naar de wenselijkheid en mogelijkheid van een regionaal georganiseerde externe klachtvoorziening, als complement op de al eerder in de Algemene wet bestuursrecht geregelde klachtmogelijkheid voor burgers bij het betrokken bestuursorgaan zelf. Op dat moment bestond er nog geen wettelijke plicht om als lagere overheid een eigen externe onafhankelijke klachtvoorziening te hebben of aangesloten te zijn bij een bestaande voorziening als de Nationale ombudsman. Er was al enige tijd sprake van dat een dergelijke plicht er zou komen, vandaar het initiatief van het afdelingsbestuur. Het zou echter nog tot begin 2005 duren voordat deze wettelijke plicht in de Algemene wet bestuursrecht werd opgenomen.

Uit het onderzoek van het afdelingsbestuur bleek dat de behoefte aan een eigen externe klachtvoorziening ook zonder een wettelijke plicht bij een voldoende aantal Overijsselse gemeenten er was. En eveneens om dat gezamenlijk te doen. Gekozen werd voor een stichtingsvorm en de in eerste instantie deelnemende gemeenten waren, Almelo, Borne, Bathmen, Haaksbergen, Hengelo, Hof van Twente, Olst-Wijhe, Raalte, Staphorst, Twenterand en Zwartewaterland, alsmede het intergemeentelijk samenwerkingsverband Regio IJssel Vecht. Deze stichting dient als bestuurlijke paraplu boven een ingestelde Commissie, die in strikte onafhankelijkheid werkt onder de naam: De Overijsselse Ombudsman.

Inmiddels hebben zich enkele mutaties voorgedaan in het deelnemersveld. Een opsomming van de huidige deelnemers is elders in dit jaarverslag weergegeven. Bij elkaar vertegenwoordigen de deelnemers ongeveer 480.000 Overijsselse burgers. De Overijsselse Ombudsman is daarmee qua grootte een instituut dat te vergelijken is met de grote gemeenten in Nederland die al langer een lokale onafhankelijke ombudsvoorziening hebben.

Bij het aantreden van de Overijsselse Ombudscommissie is gekozen voor een mix van bestuurlijke ervaring, via twee voormalige burgemeesters, ambtelijk-organisatorische ervaring, via een voormalig gemeentesecretaris en juridische proces-ervaring via een voormalig lid van het Openbaar Ministerie. Hoewel er bij elkaar veel ervaring aanwezig was op terrein van het functioneren van de overheid in relatie tot de burger, moesten de commissieleden pionierswerk verrichten op het gebied van de toepassing van klachtrecht. Via kennisname van de jaarverslagen van de Nationale ombudsman en van lokale ombudsmannen elders en via de eigen ervaringsuitwisselingen door de zich aandienende klachten, heeft de commissie zich ontwikkeld. Een speciaal probleem daarbij was tevens het gegeven, dat ook bij de deelnemers de nodige ervaring ontbrak ten aanzien van de toepassing van het klachtrecht. Met name betrof dit de klachtherkenning door het betreffende bestuursorgaan en het daaraan gekoppelde zogeheten kenbaarheidsvereiste. Dit laatste houdt in, dat in beginsel het bestuursorgaan eerst in de gelegenheid moet zijn de klacht van een burger zelf te behandelen via de regels van het interne klachtrecht. Over de toepassing van het klachtrecht, zowel in- als extern moest derhalve over en weer ervaring worden opgedaan. En daarbij doet zich onvermijdelijk de spanning voor tussen het bestuursorgaan dat zich aangesproken voelt door de klacht en de wens van de burger om serieuze aandacht te krijgen voor zijn klacht, desgewenst ook van een onafhankelijke derde. Het bestuursorgaan wil zich immers kunnen verweren en zonodig en mogelijk zelf orde op zaken te stellen en bij de burger is vaak het nodige ongeduld ontstaan. De Overijsselse Ombudsman staat daar dan tussen. Mede door een goed contact dat de Commissie heeft opgebouwd met de inmiddels bij de betrokken deelnemers aanwezige klachtcoördinatoren, zowel individueel als in gezamenlijk verband, is er op dit punt sprake van een positieve ontwikkeling, over en weer. Daarbij moet worden aangetekend, dat in geval van twijfel de Ombudscommissie zich opstelt achter de zwakste partij, in casu de klagende burger, die dan het voordeel van de twijfel krijgt over de vraag welke procedure moet worden gevolgd. De wetgever heeft overigens ook die kant gekozen door te bepalen, dat de Ombudsman in bepaalde situaties kan afzien van het eerst laten

toepassen van de interne klachtprocedure als dit in redelijkheid niet meer van de klager kan worden gevergd. Dat doet zich met name voor als klager al lang bezig is aandacht te krijgen voor zijn probleem, maar dit niet door het bestuursorgaan is onderkend.

Naast het gegeven van de toegenomen kennis door middel van de eigen praktijkervaring aan de kant van de Commissie, onderging De Overijsselse Ombudsman echter in 2004 ook een belangrijke professionaleringsimpuls doordat, tegelijkertijd met de toetreding van de gemeente Zwolle, ook de bij die gemeente werkzame werknemers die aldaar de klachtrechttoepassing ondersteunden, konden worden gecontracteerd als lid-onderzoeker van de Commissie. De beide juristen brachten namelijk ook kennis en ervaring mee van eerder werk voor de Nationale ombudsman, respectievelijk de gemeentelijke ombudsman Amsterdam. Met name het mede betrekken van de zogeheten ombudsprudentie bij de eigen oordeelsvorming en het consequenter toepassen van ombudsnormen kreeg daarbij duidelijk meer vorm, hetgeen vanaf dat moment zichtbaar tot uitdrukking wordt gebracht in de oordelen van de Commissie.

Een ander facet waarmee de ombudscommissie werd geconfronteerd, was de relatieve onbekendheid van haar bestaan bij de Overijsselse burgers. Dit had ongetwijfeld te maken met het feit, dat het ging om een nieuwe voorziening in dubbel opzicht. In de eerste plaats gaat het dan om de nieuwheid van de mogelijkheid voor burgers om bij een externe onafhankelijke instantie een klacht te kunnen indienen over een gedraging van een bestuursorgaan. En verder uiteraard ook de nieuwheid van het instituut De Overijsselse Ombudsman. De Stichting De Overijsselse Ombudsman en de betrokken deelnemers hebben op dit punt een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Onomstotelijk is immers, dat het fenomeen ombudsman intussen zijn nut heeft bewezen. Naar twee kanten, namelijk naar de klagende burger die serieuze aandacht krijgt voor datgene wat hem grieft, maar ook voor de betrokken overheidsinstantie, die in het kader van de eigen kwaliteitszorg op betrekkelijk rechtstreekse wijze in een aantal gevallen uit de praktijk leerpunten krijgt aangereikt. Dat kan bij de interne klachtprocedure het geval zijn, maar ook naar voren komen bij de externe klachtprocedure.

Uit onderstaand overzicht blijkt dat er sprake is van een toenemende bekendheid, niettemin neemt de commissie zich voor hiernaar nog onderzoek te laten doen.

Jaar	totaal aantal Klachtcontacten	daarvan terug- of doorverwezen	door de commissie behandelde klachten	gegrond deels/geheel
2002	38	18	20	plm. 60%
2003	63	47	16	plm. 60%
2004	51	22	29	plm. 70%
2005	65	34	31	plm. 70%
2006	85	58	27	plm. 70%
2007	86	58	28	plm. 70%

Bij dit overzicht kan worden aangetekend, dat het aantal doorverwijzingen naar andere instanties of terugverwijzing naar het betrokken bestuursorgaan voor interne klachtbehandeling vanwege het kenbaarheidsvereiste, leert, dat de aanwezigheid en bekendheid van De Overijsselse Ombudsman zijn waarde heeft. De burger heeft daarmee immers dichtbij een deskundig loket waar men naar toe kan met een grief over een bepaald overheidshandelen van waaruit dan de weg gewezen kan worden, en het betrokken bestuursorgaan krijgt de kans de zaak zelf op te pakken.

Uit dit overzicht blijkt tevens het tamelijk hoge percentage deels of gehele gegrondverklaringen van de klacht. Daarmee worden even zovele leerpunten voor de betrokken organisaties aangereikt waar men wat mee kan. Overigens wordt aangetekend dat het percentage gegrondverklaringen van door de Nationale ombudsman behandelde klachten zich rond deze zelfde getallen beweegt, of aldaar soms zelfs iets hoger (bron: de bijdrage van J.J. van Dijk, F.L. Leeuw & R. Choenni aan de bundel "Werken aan behoorlijkheid", De Nationale ombudsman in zijn context).

ALGEMEEN.

Deelnemers.

Op 1 januari 2007 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, Regio Twente en Soweco.
Per 1 januari 2007 sloot Stadstoezicht Almelo BV aan.

Samenstelling bestuur.

Het bestuur van de Stichting De Overijsselse Ombudsman werd op 1 januari 2007 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).

Secretariaat.

Het secretariaat van de afdeling Overijssel van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten verzorgt tevens het secretariaatswerk voor de Stichting De Overijsselse Ombudsman en de Overijsselse Ombudscommissie. Met de inhoudelijke behandeling van klachten houdt zij zich niet bezig.
In 2007 werden de werkzaamheden t.b.v. de Overijsselse Ombudsman verricht door mevrouw G.J.M. van den Enk-In 't Veld, ambtelijk secretaris van de Overijsselse Ombudsman.

OVERIJSELSE OMBUDSCOMMISSIE.

Samenstelling.

Op 1-1-2007 waren lid van de Ombudscommissie:

- Ø de heer M. Snijder MPM, tevens voorzitter van de Ombudscommissie.
De heer Snijder is voormalig gemeentesecretaris van Almelo, thans freelance adviseur openbaar bestuur;
- Ø de heer mr. A. Lunenburg, voormalig Officier van Justitie, thans rechter-plaatsvervanger bij de rechtbank Almelo;
- Ø mevrouw mr. A.D. van Zeben, werkzaam bij de Nationale ombudsman. Daarvoor o.m. werkzaam bij de Gemeentelijke Ombudsman Amsterdam, de landelijke Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen en de gemeentelijke Ombudscommissie Zwolle;
- Ø 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 de Algemene wet bestuursrecht en in ons 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 Algemene wet bestuursrecht, 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 Veilig Verkeer Nederland

Mevrouw mr. A.D. van Zeben:

Onderzoeker Nationale ombudsman

Mevrouw mr. drs. G. Edelenbos:

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

In 2007 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.

Overleg met de deelnemers.

In 2007 werd op 9 mei een deelnemersbijeenkomst gehouden. Onderwerpen van gesprek waren het jaarverslag 2006, de jaarrekening 2006, de begroting 2007 en klachtherkenning en de effecten van oordelen.

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, alsmede de te plannen hoorzittingen. Niettemin werden nagenoeg alle klachten binnen de termijn van 4 à 5 maanden afgehandeld.

Categorieën verzoekschriften.

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

- Ø 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.
- Ø 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.
- Ø 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 bemiddeling/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.

Aan de hand van de ontvangen informatie van verzoeker en gemeente en een eventueel gehouden hoorzitting of telefonisch contact wordt een rapport van bevindingen opgesteld. In dit rapport worden de feiten en opvattingen van partijen met betrekking tot de klacht weergegeven. Dit rapport van bevindingen wordt aan beide partijen toegezonden met de vraag of de feiten en

opvattingen correct zijn weergegeven. 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 vereisten van behoorlijkheid. Er bestaan 4 categorieën:

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

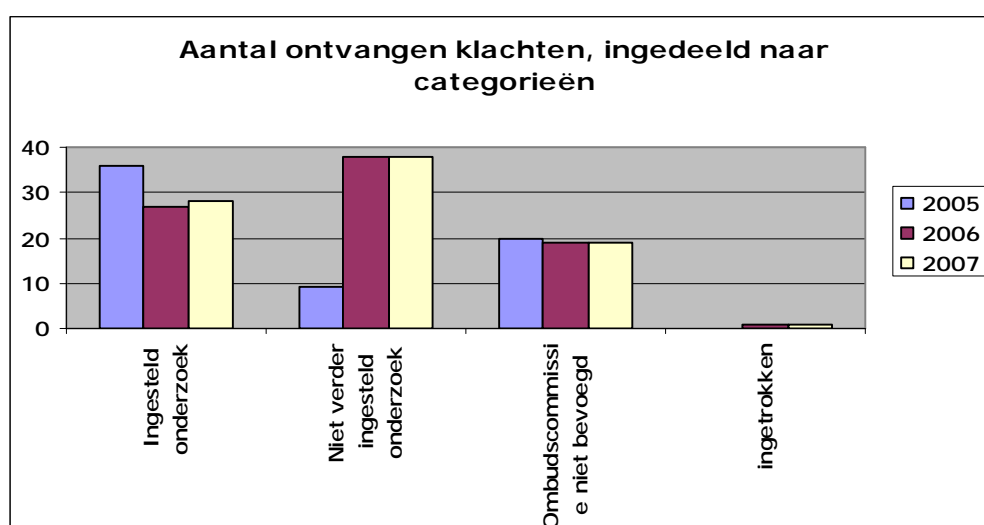
STATISTISCHE INFORMATIE.

In verslagjaar ontvangen klachten.

In het verslagjaar zijn bij de Overijsselse Ombudsman 86 verzoekschriften ingediend. Van 16 klachten die in 2007 werden ontvangen zal de afwerking in 2008 plaatsvinden. Van de 86 ontvangen verzoeken werden er 58 niet (verder) in behandeling genomen. Bij 19 daarvan achtte de Ombudscommissie zich niet bevoegd om deze te behandelen.

Overzicht ontvangen klachten in 2007

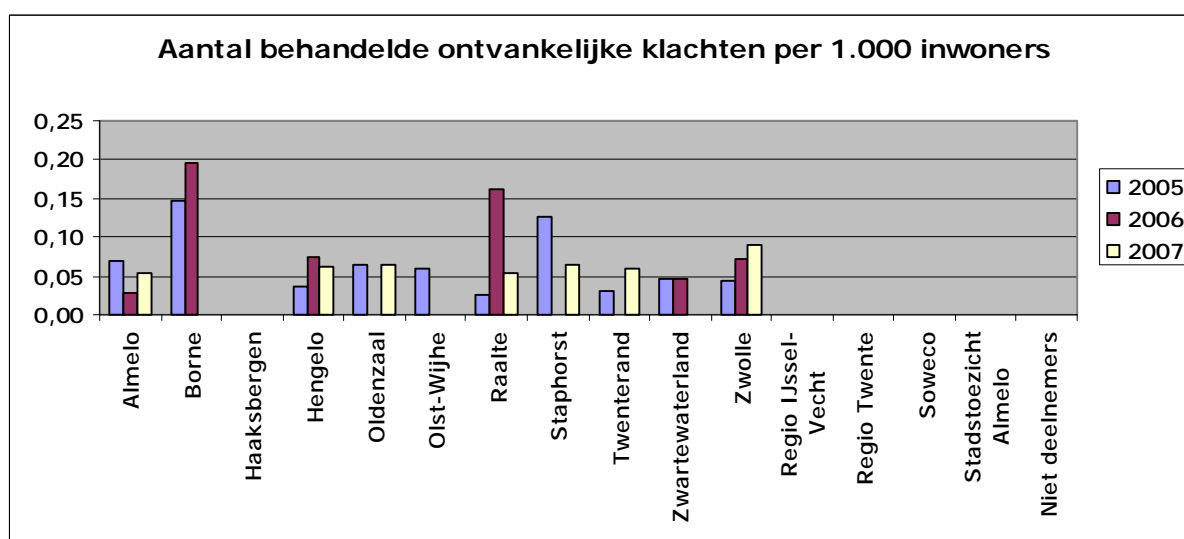
Deelnemer	Ingesteld onderzoek			Niet (verder) ingesteld onderzoek			Ombudscommissie niet bevoegd			totaal		
	2007	2006	2005	2007	2006	2005	2007	2006	2005	2007	2006	2005
Almelo	6	3	6	2	7	0	2	1	1	10	11	7
Borne	0	0	7	1	2	0	0	0	1	1	2	8
Haaksbergen	0	0	0	2	1	0	1	0	0	3	1	0
Hengelo	4	7	5	8	9	1	4	0	3	16	16	9
Oldenzaal	3	0	2	2	0	0	0	0	2	5	0	4
Olst-Wijhe	1	0	1	1	2	1	0	0	1	2	2	3
Raalte	0	6	3	1	2	1	1	0	2	2	8	6
Staphorst	1	1	2	0	2	0	0	0	0	1	3	2
Twenterand	2	0	1	3	0	1	1	1	1	6	1	3
Zwartewaterland	0	1	1	2	0	0	0	1	1	2	2	2
Zwolle	10	9	8	16	14	5	1	4	2	27	27	15
Regio IJssel-Vecht	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Regio Twente	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Soweco	0	0		0	0		1	0		1	0	
Stadstoezicht Almelo	0			1			0			1		
Niet deelnemers	0	0	0	0	0	0	8	11	6	8	11	6
TOTAAL	28	27	36	39	39	9	19	19	20	86	85	65



Uit bovenstaande overzichten blijkt dat het totaal aantal ontvangen klachten in 2007 t.o.v. 2006 nagenoeg gelijk is gebleven.

Overzicht door Ombudscommissie in 2007 behandelde en afgewerkte klachten.

DEELNEMER	ONTVANKELIJKE KLACHTEN (inclusief bemiddeling)				NIET BEVOEGDE EN NIET ONTVANKELIJKE KLACHTEN + ingetrokken klachten			TOTAAL BEHANDELD			AF-WERKING IN 2008
	2005	2006	2007		2005	2006	2007	2005	2006	2007	
Almelo	6	2	4		1	8	4	7	10	8	4
Borne	3	4	0		1	2	1	4	6	1	
Haaksbergen	0	0	0		0	1	3	0	1	3	
Hengelo	6	6	5		4	9	12	10	15	17	3
Oldenzaal	3	0	2		2	1	2	5	1	4	1
Olst-Wijhe	1	0	0		2	2	1	3	2	1	1
Raalte	2	6	2		3	2	2	5	8	4	0
Staphorst	2	0	1		0	2	0	2	2	1	1
Twenterand	1	0	2		2	1	4	3	1	6	
Zwartewaterland	2	1	0		1	1	2	3	2	2	
Zwolle	7	8	10		7	16	17	14	24	27	5
Regio IJssel-Vecht	0	0	0		0	1	0	0	1	0	
Regio Twente	0	0	0		0	0	0	0	0	0	1
Soweco		0	0			0	1		0	1	
Stadstoezicht Almelo			0				1			1	
Niet deelnemers	0	0	0		6	12	8	6	12	8	
totaal	33	27	26		29	58	58	62	85	84	16



De Ombudscommissie heeft over de in 2007 afgedane klachten met volledige behandeling de volgende beslissing genomen:

- ongegrond 15
- geheel of gedeeltelijk gegrond 1
- ongegrond 6
- gedane aanbevelingen 2
- ontvangen reacties op aanbevelingen 2

Gemiddelde doorlooptijd.

Hiervoor is reeds aangegeven dat door de gekozen werkwijze de beoogde afhandelingstermijn van 3 maanden nogal eens niet wordt gehaald. De gemiddelde behandeltijd bedroeg in 2007 22 weken. (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:

- Ø wijze van klachtbehandeling
- Ø voortvarendheid
- Ø informatieverstrekking.

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 2007 BEHANDELDE KLACHTEN.

In dit hoofdstuk vindt u een opsomming en een korte omschrijving van alle klachten die de Ombudscommissie in 2007 heeft behandeld.

Almelo.

34-2006: onzekerheid met betrekking tot de bestemming van een recreatiewoning. Klacht gegrond.

De Ombudscommissie zag zich gesteld voor de vraag of de gemeente, gelet op de vertragingen in het tot stand komen van de wijziging van het bestemmingsplan buitengebied, welke vertragingen onder andere het gevolg zijn van de ontwikkeling van het Masterplan, in redelijkheid kon beslissen verzoekster langer in onzekerheid te laten over de bestemming van haar recreatiewoning dan was voorzien. De Ombudscommissie stelde vast dat de gemeente de ontwikkelingen met betrekking tot de wijziging van het bestemmingsplan buitengebied met verzoekster heeft gecommuniceerd, zodat de informatieverstrekking op dat punt niet onzorgvuldig is geweest. Dat nam uiteraard niet weg dat het uiterst onbevredigend was dat zij na jaren nog geen duidelijkheid had over haar uiteindelijke woonsituatie. Daar waar de overheid echter het algemene belang laat prevaleren boven het individuele, hetgeen gemeentelijk beleid is waarover de Ombudscommissie geen oordeel geeft, zijn situaties als deze helaas niet te vermijden, zo overwoog de Ombudscommissie.

73-2006: herhaalde meldingen van fraude. Klacht deels gegrond, deels ongegrond.

Verzoeker heeft een sociale fraudemelding gedaan betreffende zijn broer en schoonzus. Verzoeker wil weten of er iets met zijn aangifte is gedaan. De gemeente deelt mee dat verzoeker niet op de hoogte wordt gehouden van de voortgang en de resultaten van het onderzoek. De Ombudscommissie overweegt dat het het goed recht is van de gemeente om geen openheid te geven over de inhoud van de kwestie, gelet op de relevante privacy-regelingen, maar vindt wel dat de gemeente meer concrete informatie over de gevolgde procedure had kunnen en moeten verschaffen, dus dat er actie is genomen en dat er volgens een daartoe bestemd protocol is gewerkt. Op die manier had verzoeker zich wellicht meer serieus genomen gevoeld.

3-2007: niet reageren op brief. Klacht gegrond.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente binnen een redelijke termijn had moeten reageren op de brief van verzoekster. Lukt het niet om binnen die termijn te reageren dan dient de gemeente verzoekster daarvan op de hoogte te stellen en aan te geven binnen welke termijn er alsnog een inhoudelijke reactie zal volgen.

13-2007: aangetekend verzonden bezwaarschrift niet door gemeente in behandeling genomen.

Na bemiddeling door de Overijsselse Ombudsman heeft de gemeente het bezwaarschrift alsnog in behandeling genomen.

40-2007: is de term 'betalingscapaciteit' juist geïnterpreteerd en toegepast in de situatie van verzoeker?

Verzoeker heeft tot drie keer toe een verzoek om kwijtschelding gemeentelijke belastingen ingediend. Aangezien hij student is en slechts een bijbaantje had en van een lening bij de IBG rond moest komen meende hij daarvoor in aanmerking te komen.

In de beroepsprocedure die verzoeker vervolgens aanspande werd hij in het gelijk gesteld: leningen mogen niet gezien worden als vermogen. In het vervolg van de uitspraak werd echter gesteld dat verzoeker door deze lening genoeg betalingscapaciteit had om de gemeentelijke belastingen te kunnen betalen. Verzoeker bevreedt zich hierover en verzoekt de Ombudsman een onderzoek in te stellen.

De vraag of de gemeente de term 'betalingscapaciteit' juist heeft geïnterpreteerd en toegepast in deze situatie, staat niet ter beoordeling van de Overijsselse Ombudsman omdat deze geen bevoegdheid heeft waar het (de gevolgen van een bepaalde) wets- of regelinterpretatie betreft.

Verzoeker is geadviseerd dit onder de aandacht van de Tweede Kamer en de gemeente Almelo te brengen.

60-2007: verzoeker is van mening dat de gemeente Almelo subsidie voor zijn eigen woning achtergehouden heeft.

Uit contact met de gemeente Almelo blijkt dat verzoeker de subsidieregeling niet helemaal begrijpt. De klacht betreft bovendien geen bejegeningselement.

De gemeente is schriftelijk verzocht verzoeker met het oplossen van zijn problemen te helpen en zondig hierbij andere hulpverleningsinstanties in te schakelen.

71-2007: uitkering ten onrechte stopgezet?

Verzoeker was hoofdbewoner van een woning. In 1991 heeft hij een zieke mevrouw bij zich in laten schrijven omdat zij elders geen onderdak had. Haar uitkering werd vervolgens stopgezet. Nu, na 9 jaar, wil hij een en ander toch nog eens op een rijtje krijgen, want hij is van mening dat er destijds veel verkeer is gegaan. Hij verzoekt de Overijsselse Ombudsman hierbij een rol te spelen.

Aangezien een en ander langer dan 1 jaar geleden is neemt de Overijsselse Ombudsman de klacht niet meer in behandeling. Wel heeft de Overijsselse Ombudsman, na overleg met de gemeente Almelo, verzoeker laten weten dat, mocht hij een afrondend gesprek met een medewerker van Almelo op prijs stellen, de gemeente daartoe zeker bereid is.

78-2007: vertoont de sociale dienst van de gemeente Almelo een onmenselijke werkwijze?

Verzoeker is van mening dat hij door de sociale dienst als een stuk vuil behandeld wordt. Elke verzoek van hem wordt per direct afgewezen.

Aangezien de gemeente nog geen gelegenheid heeft gehad de klacht zelf te behandelen is deze ter behandeling doorgezonden aan de gemeente.

Borne.

72-2007: niet tevreden over hoogte vergoeding geleden schade.

Verzoeker woont in een wijk waar eind jaren negentig veel nieuwe woningen gebouwd zijn. Als gevolg van deze bouwactiviteiten heeft haar woning ernstige schade opgelopen. Na jarenlange juridische strijd is er uiteindelijk door de verzekering van de gemeente een schadevergoeding aan haar betaald. Verzoeker vindt dit bedrag volstrekt onvoldoende. Verzoeker is voor juridische bijstand verwezen naar het Juridisch Loket.

Haaksbergen.

20-2007: waarom kan de gemeente geen verklaring afgeven die de gevraagde geboorteakte vervangt.

Verzoeker woonde in Suriname. Daar is een dochter geboren. In 1971 verhuisde het gezin naar Nederland.

Nu de dochter van verzoeker wil trouwen moet er een geboorteakte uit Paramaribo aangevraagd worden. Dat kan een half tot een heel jaar duren. Overleggen van een origineel uittreksel van de burgerlijke stand in Paramaribo uit 1971 wordt niet geaccepteerd: navraag bij de gemeente leverde verzoeker het antwoord 'dat staat zo in de wet' op. Verzoeker begrijpt dit niet en legt de kwestie voor aan de Overijsselse Ombudsman.

Omdat de klacht nog niet in eerste aanleg door de gemeente was behandeld is deze doorgezonden aan Haaksbergen. Verzoeker liet ons vervolgens weten dat in een persoonlijk gesprek met een medewerker van Haaksbergen hem duidelijk is geworden dat zijn klacht niet te verwijten valt aan de gemeente Haaksbergen.

21-200: gemeente doet niets aan honden- en kattenpoep in de zandbak.

Bij verzoeker is aanvullende informatie gevraagd over de klacht. Ondanks rappel heeft verzoeker

hierop niet gereageerd. Het klachtdossier is daarom gesloten.

47-2007: verzoeker is het niet eens met de mededeling van de gemeente dat in het LOGO-protocol is bepaald dat over onderwerpen die zijn opgenomen in de CAR/UWO geen afspraken mogen worden gemaakt.

Hij wil graag weten wat voor de gemeente de beweegreden is geweest om akkoord te gaan met de negatieve beslissing van de VNG wat betreft de tegemoetkomingsregeling voor post-actieven. Aan verzoeker is meegedeeld dat op grond van de wet de Overijsselse Ombudsman niet bevoegd is een onderzoek in te stellen naar algemeen gemeentebeleid. Het is de taak van de gemeenteraad om dit beleid te controleren.

Hengelo.

13-2006: de toonzetting in de reactie van de gemeente op rapport van arts is niet correct. Klacht gegrond.

Sinds eind mei 2004 ontvangt verzoeker in verband met arbeidsongeschiktheid een uitkering op grond van de ziektewet. Medio januari 2005 wordt verzoeker door de keuringsarts hersteld verklaard. Verzoeker vraagt – na afwijzing van zijn bezwaar - om een bijstandsuitkering met terugwerkende kracht. De uitkering wordt echter toegekend met ingang van de datum van aanvraag. Bovendien wordt geoordeeld dat verzoeker door eigen toedoen is aangewezen op bijstand aangezien hij gewoon weer aan het werk had gekund. Daarom wordt besloten de uitkering over de maand april 2005 te verlagen met 100%. Tegen deze verlaging dient verzoeker op 15 juni 2005 een bezwaarschrift in. Door de consulent Instroom wordt een nieuw medisch advies gevraagd (second opinion). De keurend arts stelt vast dat verzoeker, in afwachting van nader specialistisch onderzoek, als volledig arbeidsongeschikt dient te worden beoordeeld. In het advies naar aanleiding van het bezwaarschrift schrijft de betrokken ambtenaar: “ uit de inhoud van het medisch advies kan worden opgemaakt dat de keuringsartsin het geheel geen informatie heeft opgevraagd bij de behandelende sector en bij zijn beoordeling enkel en alleen lijkt te zijn afgegaan op de informatie van verzoeker”.

Na uitgebreid onderzoek overweegt de Ombudscommissie dat uit het geheel van feiten en omstandigheden blijkt dat er iets aan de hand is met verzoekers gezondheid. In ieder geval zodanig dat de consulent het uit kennelijke zorgvuldigheidsoverwegingen noodzakelijk heeft geacht een second opinion te vragen. De keurend arts kon echter nog geen inhoudelijk advies geven, omdat hij – vanuit zijn eigen professionele verantwoordelijkheid – het noodzakelijk acht specialistisch onderzoek af te wachten. Uiteraard staat het een bestuursorgaan volkomen vrij volgens haar eigen standpunten – mits op zorgvuldige wijze - een besluit te nemen en dat ook in administratiefrechtelijke procedures te verdedigen, maar dat laat onverlet dat het gedrag van een bestuursorgaan daarbij in mindere of in meerdere mate onbehoorlijk kan zijn. De onderhavige bewoordingen in het rapport ten behoeve van de behandeling van het bezwaarschrift wekken de indruk dat de gemeente vanuit het gezichtspunt van ‘bejegening’ geen respect toont voor het verrichte onderzoek door de keurend arts en zijn daarop gebaseerde oordeel. Van een arts die een second opinion verricht mag worden verwacht dat hij een onafhankelijk en onpartijdig oordeel geeft, en zich derhalve niet kan baseren op informatie die de opdrachtgever (niet zijnde de keurling) hem geeft. Voorts wekken de woorden ‘de keuringsarts (...) lijkt bij zijn beoordeling enkel en alleen te zijn afgegaan op de informatie van (verzoeker) de suggestie dat de arts zich zou hebben laten beïnvloeden door verzoeker. Het is voorstelbaar dat verzoeker zich door deze toonzetting onheus bejegend voelde.

58-2006: uitblijven van een beslissing op een bezwaarschrift. Klacht gegrond.

De gemeente geeft als verklaring dat er achterstand is in de afhandeling van bezwaarschriften. De Ombudscommissie stelt dat burgers gerechtvaardigde verwachtingen mogen ontleenen aan voor het bestuur geldende wettelijke termijnen. Termijnen in het bestuursrecht zijn voor burgers doorgaans fatale termijnen. Uit het oogpunt van een na te streven gelijkheid op dit punt, dienen termijnen voor het bestuur feitelijk een zelfde betekenis te hebben.

74-2006: klacht in het kader van de beschuldiging van sociale zekerheidsfraude.

Verzoekster klaagt zich over de handelwijze van ambtenaren van de sociale dienst. Aangezien de klacht nog niet was behandeld door de gemeente, is deze doorgezonden. Vervolgens is er meerdere malen contact geweest tussen de Ombudscommissie en de gemeente omdat er onduidelijkheid bestond over de inhoud van de klacht en de afzender. Uiteindelijk is de klacht als volgt geformuleerd: "Verzoekster voelt zich gemanipuleerd door de betrokken ambtenaren nu zij de Nederlandse taal niet goed machtig is, waardoor er naar haar gevoel zaken misgaan". Nadat de klacht door de gemeente is behandeld, heeft verzoekster zich niet opnieuw tot de Ombudscommissie gewend.

67-2006: gebrek aan uitleg (motivering) door SZW over ontzegging. Klacht gegrond.

In juli 2006 schrijft SZW aan verzoekers het volgende: '(.....) Helaas hebben wij geconstateerd dat u zich misdragen hebt in het Stadskantoor (...) zowel naar de contactpersoon van sociale zaken als naar anderen. Wij tolereren dit gedrag niet. Daarom ontzeggen wij u de toegang tot het Stadskantoor (...) en het stadhuis tot 1 augustus 2007.

Volgens verzoekers was hun gedrag niet zodanig om een ontzegging te rechtvaardigen. Zij waren wel gefrustreerd door de gehele gang van zaken bij SZW: toonzetting in overdrachtsformulier, zoekraken inkomstenverklaring, geen informatie over de gevolgen van het niet door verzoekers ter beschikking stellen van het rapport capaciteiten- en psychodiagnostisch onderzoek, niet meewerken aan het vragen van een second opinion. Verzoeker geeft toe met hoge stem gesproken te hebben als uiting van boosheid en frustratie, omdat hij zich lange tijd niet gehoord voelde in hun situatie. Verzoekster heeft als uiting van haar frustratie de deur van de spreekkamer wat harder dichtgegooid. De gemeente geeft ter zitting van de Ombudscommissie aan dat hij zich naar aanleiding van wat is besproken wel kan verplaatsen in de beleving van verzoekers. Hoewel de regelgeving bij het niet overleggen van het in opdracht van de gemeente uitgevoerde onderzoeksrapport streng is, ziet de gemeente nu in dat in het geval van verzoekers de mogelijkheid van een second opinion aangeboden had moeten worden. Verzoekers hebben de gemeente na de hoorzitting bij de Ombudscommissie gevraagd of het mogelijk is een gesprek te regelen met de contactambtenaar, omdat verzoekers een streep willen zetten onder hetgeen zich heeft afgespeeld en vooral naar de toekomst willen kijken.

Allereerst merkt de Ombudscommissie op dat het, gelet op het tijdsverloop en de persoonlijke beleving, moeilijk is te achterhalen welke de feitelijke gedragingen zijn geweest die geleid hebben tot de ontzegging. De Ombudscommissie onthoudt zich daarom van een oordeel over de vraag of de ontzegging al dan niet terecht was.

Wel is het de vraag of de (standaard)brief betreffende de ontzegging voldoet aan het motiveringsvereiste. Het valt op dat in de standaardbrief geen ruimte is opgenomen voor een motivering. De brief spreekt van 'ernstige overlast'. Maar op welke gedragingen 'ernstig' is gebaseerd wordt niet weergegeven. In het Agressieprotocol Sociale Zaken staat: 'In sommige gevallen kan een klant ontzegging tot het gebouw krijgen. (...)'. Niet duidelijk is welke gevallen hiermee worden bedoeld. Daarom geven het Agressieprotocol Sociale Zaken en de standaardbrief ontzegging Stadskantoor Hengelo de Ombudscommissie aanleiding de volgende aanbeveling te doen:

In het Agressieprotocol onder 3.2 de woorden 'In sommige gevallen' vervangen door 'Bij ernstige gevallen', zodat wordt aangesloten bij het woord 'ernstig' in de standaardbrief.

In de standaardbrief het woord 'ernstig' onderbouwen/motiveren, in die zin dat de gedragingen worden aangegeven die de ontzegging rechtvaardigen.

1-2007: onvoldoende communicatie; gebrek aan inlevingsvermogen. Klacht gegrond.

In juli 2005 meldt verzoekster zich bij de Regionale Organisatie Zelfstandigen (ROZ) voor een uitkering en een bedrijfskrediet. De medewerkster die dergelijke aanvragen behandelt is op dat moment met vakantie. De behandeling van de aanvraag start vanaf medio oktober 2005. Aan verzoekster wordt meegedeeld dat zij op grond van eigen vermogen alleen in aanmerking komt voor een geldlening. Eind oktober 2005 gaat verzoekster daarmee onder protest akkoord, omdat het eigen vermogen van verzoekster een eigen woning betreft en ten tijde van de behandeling van

de aanvraag een WOZ-procedure loopt. Bij de interne klachtbehandeling zegt de gemeente dat de duur van de behandeling van de aanvraag grotendeels is terug te voeren op het sterke verzet van verzoekster tegen het verstrekken van bijstand in de vorm van een geldlening.

Uit het onderzoek bij de Ombudscommissie komt met name naar voren dat er sprake is geweest van onvoldoende communicatie wat ertoe heeft geleid dat verzoekster het gevoel kreeg dat de gemeente zich onvoldoende kon inleven in de situatie van iemand die geen inkomen heeft. Deze communicatie betreft met name de informatieverstrekking over de mogelijkheid van een voorschot op de uitkering en de daarmee gepaard gaande verantwoordelijkheden voor verzoekster. Het standpunt van de gemeente dat verzoekster zelf een voortvarende afhandeling van haar aanvraag zou hebben veroorzaakt vanwege haar 'verzet' tegen een renteloze lening kan niet worden gevolgd. Een bijkomend aspect hierbij is dat uit de stukken blijkt dat de gemeente kennelijk eerst na twee maanden de aanvraag van verzoekster daadwerkelijk is gaan behandelen. Dit, terwijl het de gemeente duidelijk kon zijn dat verzoekster in financiële nood verkeerde. Uit het kort verslag van de klachtbehandeling van de gemeente mag worden geconcludeerd dat bovenstaande aspecten, die uiteindelijk tot de onderhavige klacht hebben geleid, bij de interne klachtbehandeling niet aan de orde zijn geweest. Immers, in dit verslag staat weliswaar vermeld dat verzoekster tijdens de mondelinge behandeling de kwestie van het niet informeren over de mogelijkheid van een voorschot heeft aangevoerd, maar uit het verslag van de vergadering van de klachtencommissie blijkt niet dat juist dit aspect als relevant voor de onderhavige klacht is meegenomen.

19-2007: klachten over communicatie tussen verzoeker en gemeente.

Verzoeker biedt telefonisch excuses aan voor de overvloed aan emails die hij met betrekking tot zijn klachten heeft gestuurd. Had alles te maken met zijn frustratie over de communicatie tussen hem en de gemeente. De problemen zijn uitgepraat en opgelost. Verzoeker heeft thans een baan: hij hoopt dat hij nooit meer een beroep op de gemeente hoeft te doen voor bijstand.

31-2007: lakse houding met betrekking tot herstel straat.

Verzoeker is gevallen als gevolg van slechte bestrating. Bijna 1 jaar later is dit euvel nog steeds niet verholpen.

Omdat de klacht nog niet door de gemeente was behandeld is deze ter behandeling doorgezonden. Verzoeker was vervolgens tevreden over de afhandeling door de gemeente. Het dossier is daarom gesloten.

32-2007: gemeente handhaaft niet.

Verzoeker klaagt per email over het feit dat de gemeente niet handhavend optreedt tegen de eigenaar van een hoge schutting die in strijd met de Woningwet is gebouwd.

Verzoeker is schriftelijk verzocht om aanvullende informatie. Ondanks rappel zijn deze stukken niet ontvangen. Het dossier is vervolgens gesloten.

33-2007: klacht over kaveluitgifte.

Verzoeker staat sinds 1991 ingeschreven voor een bouwkaavel. Eenzijdig heeft de gemeente, zonder overgangstermijn, de oude regeling afgeschaft en zich volgens verzoeker onttrokken aan de aangegane verplichtingen, namelijk personen op de lijst een kavel aan te bieden.

Aan verzoeker is meegedeeld dat de Overijsselse Ombudsman niet bevoegd is onderzoek te doen en een oordeel te geven over beleid van de gemeente. Verzoeker is bericht dat de Overijsselse Ombudsman hooguit kan onderzoeken of de gemeente over deze kwestie zorgvuldig heeft gecommuniceerd. Verzoekster antwoordde hieraan geen behoefte te hebben.

35-2007: gemeentelijke belastingen ten onrechte in rekening gebracht bij huurder?

Verzoeker, die student is, huurt een kamer boven een café. Zij betaalt een huurbedrag inclusief gas, water, licht etc. De eigenaar van dit café is tevens haar huurbaas. Zij ontvangt thans om een haar onbekende reden een aanslag gemeentelijke belastingen. Zij heeft hiertegen bezwaar aangetekend. Vervolgens is zij in het ongelijk gesteld. Omdat zij het hiermee niet eens is legt ze de zaak voor aan de Overijsselse Ombudsman.

De Overijsselse Ombudsman constateert dat het hier geen klacht betreft maar dat verzoeker het niet eens zijn met de beslissing op bezwaar. Omdat hiertegen nog beroep mogelijk is wordt verzoeker geadviseerd een beroepschrift in te dienen.

44-2007: weigeren planschade op onterechte gronden?

Het grasveld tegenover de woning van verzoeker is door een projectontwikkelaar vol gebouwd met woningen. De woningen staan erg dicht op de woning van verzoeker. Deze voelt zich hierdoor benadeeld en heeft daarom planschade aangevraagd. Dit verzoek is nu, volgens verzoeker op onterechte gronden, geweigerd. Verzoeker voelt zich benadeeld en richt zich daarom nu tot de Overijsselse Ombudsman.

Omdat geen sprake is van onheuse bejegening en er voor verzoeker een bezwaar- en beroepsprocedure openstaat of open heeft gestaan, is de Ombudscommissie niet bevoegd tot onderzoek en oordeel.

62-2007: vestiging van een school brengt parkeerproblemen met zich mee.

In de wijk waar verzoeker woont heeft de gemeente een locatie toegewezen aan het ROC. De parkeerproblematiek die dit met zich meebrengt is door de gemeente steeds vooruit geschoven. Met de nota Autoparkeren legt de gemeente de verantwoordelijkheid nu bij de burgers in de directe omgeving van de school door hier parkeervergunningen en betaald parkeren in te voeren. Omdat het hier geen klacht betreft maar het niet eens zijn met gevoerd beleid wordt deze klacht als niet bevoegd afgedaan. Verzoeker wordt in overweging gegeven zijn bedenkingen t.a.v. het parkeerbeleid voor te leggen aan het college van burgemeester en wethouders of de gemeenteraad.

65-2007: korting op uitkering terecht?

Verzoeker heeft van de gemeente een voorschot inrichtingskosten woning ontvangen. Deze heeft hij inmiddels terugbetaald middels korting op zijn uitkering. Nu komt de gemeente met de mededeling dat hij het voorschot nog terug moet betalen.

Omdat bezwaar en beroep mogelijk zijn geweest neemt de Overijsselse Ombudsman deze klacht niet in behandeling.

74-2007/80-2007: handelwijze in verband met re-integratietraject.

Verzoeker komt in een tweede traject terwijl het eerste re-integratietraject niet is afgerond. Hij heeft niet de kans gekregen het eerste traject aan te passen. Verder is geen medische informatie opgevraagd.

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze ter behandeling doorgezonden. Na de interne klachtenbehandeling is de zaak voor verzoeker voldoende afgerond en wordt verder niet door de Overijsselse Ombudsman in behandeling genomen.

81-2007: slechte communicatie rondom vervanging en herinrichting straat.

Omdat de klacht hierover nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze ter behandeling doorgezonden.

86-2007: WOZ-waarde woningen.

Verzoekers hebben bij de gemeente een klacht ingediend tegen de ambtenaren van de afdeling Belastingen welke belast zijn met de vaststelling van de WOZ-waarde. De gemeente heeft deze klacht schriftelijk afgehandeld. Vervolgens reageert verzoeker schriftelijk op deze brief. Deze brief wordt vervolgens door de gemeente aan de Overijsselse Ombudsman toegezonden met het verzoek de klacht te behandelen. Na contact met verzoeker blijkt dit echter geenszins zijn intentie te zijn: hij wil gewoon nog antwoord op enkele vragen. In overleg met verzoeker is het klachtdossier daarom gesloten.

Oldenzaal.

10-2007: niet voortvarend aanpakken van klachten over werkomstandigheden en pesterijen.

Klacht ongegrond.

Verzoekster is de echtgenote van X. X werkt sinds 1 januari 1999 bij de gemeente. Sinds 2001 heeft X fysieke en psychische klachten die volgens X voortkomen uit de wijze van bejegening op het werk. Volgens de gemeente gaat het over het maken van afspraken over de uit te voeren werkzaamheden en is er verschil van mening over de geschiktheid van X voor het werken op de kraanwagens. Daarnaast speelt onduidelijkheid over het meerdere keren ziek zijn van X tijdens vakanties in Italië in het kader van een verlofkwesitie en hebben er tijdens het werk een paar incidenten met derden plaatsgevonden. Tijdens het onderzoek van de Ombudscommissie is gebleken dat over al deze kwesties vanaf 2001 tot medio 2002 en vervolgens vanaf 2004 door de gemeente regelmatig gesprekken zijn gevoerd met X, waarbij werk- en functioneringsafspraken zijn gemaakt met X.

Het onderzoek van de Ombudscommissie richtte zich met name op de vraag of de gemeente op zorgvuldige wijze en met voldoende voortvarendheid is omgegaan met de klachten van X.

Uit de verslagen van de gemeente blijkt dat het vanaf 2001 tot medio 2002 beslist niet goed ging met het functioneren van X. Kennelijk is het vanaf medio 2002 tot 2004 redelijk gegaan, want over die periode is niets bekend, althans niet op te maken uit de overgelegde stukken. Vanaf 2004 gaat het dan weer niet goed, er doen zich een aantal voorvallen voor en er worden afspraken gemaakt over het functioneren. In april 2005 lijkt het goed te gaan: de afspraken worden nagekomen en X voelt zich ook veel beter. Een jaar later echter vindt de gemeente dat er weliswaar sprake is van een licht opgaande lijn, maar dat de veranderde werkhouding nog teveel als gemaakt over komt. X krijgt dan nog een kans. Sinds die tijd gaat het echter bergafwaarts. Nadat het bezwaar van X tegen de beoordeling van februari 2007 ongegrond is verklaard, wordt X na overleg tussen X en de gemeente eind augustus 2007 gedetacheerd.

Gelet hierop, in samenhang met het kennelijk niet opgewassen zijn van X tegen de werkomstandigheden, had het wellicht in de rede gelegen om al in april 2006 aan X een voorstel te doen voor dienstbeëindiging dan wel detachering. Daar staat echter tegenover dat het niet aannemelijk is dat X dat toen al zou hebben geaccepteerd.

36-2007: klacht over controle door sociaal onderzoeker uit Almelo.

Met betrekking tot deze klacht wordt de gemeente Almelo verzocht aanvullende informatie te verstrekken. Uit deze informatie wordt vervolgens duidelijk dat de klacht gaat over een sociaal onderzoeker, in dienst bij de Sociale Recherche Twente die domicilie heeft in Almelo. Almelo stuurt de klacht daarom door naar de Sociale Recherche Twente die samen met de gemeente Oldenzaal de klachtbehandeling oppakt. Verzoeker laat ons vervolgens weten dat zij tevreden is over de klachtafhandeling door beide instanties. Het klachtdossier wordt daarom gesloten.

48-2007: de wijkorganen voelen zich niet serieus genomen. Klacht gegrond en aanbeveling.

In het kader van de regelgeving wijkorganen 1983 bestond er een overlegstructuur met de wijkorganen: eenmaal per jaar met het college en tweemaal per jaar met de dienst SPB. Als gevolg van de vele wisselingen binnen de wijkorganen, de colleges en gemeenteraden is dit in de loop van de tijd verwaterd. Op verzoek van de wijkorganen om de overlegstructuur te hernieuwen vindt er in januari 2005 een gesprek plaats tussen de wijkorganen en de burgemeester in zijn hoedanigheid van portefeuillehouder. In maart 2005 besluit de gemeente dat de overlegstructuur, zoals die was, zal worden hersteld en dat er een werkconferentie zal worden georganiseerd met als thema 'Hoe gaan we om met vernieuwing van de communicatie en de participatie met en van burgers'. In maart 2007 sturen de wijkorganen aan de burgemeester een voorstel 'aangevulde en geactualiseerde Verordening wijkorganen'. Verder rappelleren de wijkorganen aan eerdere brieven. In mei 2007 rappelleren de wijkorganen aan de brief van maart 2007 en dringen er bij de gemeente op aan om zo spoedig mogelijk te komen tot een schriftelijke reactie. Eind augustus 2007 reageert de gemeente en schrijft onder meer: '(...) Wij zijn voornemens nog dit jaar een nota Burgerparticipatie te realiseren. Een dergelijke nota moet recht doen aan onze wens om hoog in te zetten op een transparante en eerlijke communicatie tussen gemeentebestuur en burgers. Daarbij

komt wat ons betreft ook de positie van de wijkorganen aan de orde. In het proces naar een dergelijke nota zullen wij ons tijdig met u in verbinding stellen. Hierbij bieden wij excuses aan voor het niet tijdig reageren op uw voorstel en nemen aan u hiermee voldoende te hebben ingelicht. (..)'

Tijdens de hoorzitting bij de Ombudscommissie geven de wijkorganen aan dat het niet beantwoorden van hun brieven, met name het niet reageren op hun voorstel en het ook overigens niet communiceren van de kant van de gemeente, bij hun is overgekomen als een gebrek aan respect. Voorts betogen de wijkorganen dat het niet nakomen van de in 2005 gemaakte afspraken hun vertrouwen in de gemeente geen goed heeft gedaan.

Volgens de gemeente is het niet nakomen van de met de wijkorganen gemaakte afspraken in 2005 te wijten aan de reorganisatie van 2006. Het project burgerparticipatie is daardoor op de achtergrond geraakt. Er is vergeten om te communiceren over het uitstel. De brieven van de wijkorganen zijn helaas ook blijven liggen. Tijdens de hoorzitting worden een aantal afspraken gemaakt voor onder meer het jaarlijkse overleg met de wijkorganen en het betrekken van de wijkorganen bij het proces burgerparticipatie.

De Ombudscommissie concludeert, dat de gemeente zowel ten principale over de voortgang van een andere wijze van invulling van burgerparticipatie als de praktische uitvoering van nog geldende regelingen steken heeft laten vallen. Dat is des te meer te betreuren, omdat nu juist burgers die er blijk van geven met de gemeente te willen meedenken over nieuwe vormen van burgerparticipatie, maar ook er blijk van geven graag betrokken te willen zijn bij lopende processen van beleidsvorming en uitvoering in hun wijken, feitelijk "in de kou blijven staan". Dat burgers dit voelen als een uiting van desinteresse en gebrek aan respect aan de kant van de gemeente bevreemdt de Ombudscommissie dan ook niet."

De Ombudscommissie doet de aanbeveling om de ter zitting gemaakte afspraken, al dan niet in het kader van de burgerparticipatie, inhoud te geven teneinde het verloren vertrouwen te herstellen.

79-2007: onrechtmatig in gebruik genomen openbaar groen?

Omdat deze klacht nog niet door de gemeente is behandeld wordt deze doorgezonden. Op 31 december 2007 is de klacht nog bij de gemeente in behandeling.

Olst-Wijhe.

28-2007: verrommeling straatbeeld.

In de omgeving waar verzoekers wonen worden steeds meer verkeersborden en straatlantaarns geplaatst. In de ogen van verzoekers is dit niet noodzakelijk. Het werkt zelfs averechts en komt de verkeersveiligheid zeker niet ten goede.

Omdat de klacht nog niet bij de gemeente Olst-Wijhe behandeld is wordt deze doorgezonden.

Raalte.

62-2006: geen informatieverstrekking over de plaatsing van een moederkast. Klacht gegrond.

In het buitengebied van de gemeente wordt riolering aangelegd. De gemeente heeft de uitvoering daarvan opgedragen aan een ingenieursbureau. De bewoners van het betreffende gebied worden geïnformeerd over het verloop van het project, de gekozen aannemer en de informatie die zij gedurende het project zullen ontvangen. Wanneer het definitieve ontwerp ten behoeve van de uitvoering gereed is, vindt een informatieavond plaats voor de betrokken bewoners. Het betreft een doorloopavond waar bewoners over het aldaar aanwezige ontwerp zelf vragen kunnen stellen. Verzoeker gaat daar niet naar toe. Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden wordt een moederkast voor de voortuin en bij de oprit van verzoeker geplaatst. Verzoeker is het met deze plek niet eens. Overleg daarover met de werknemers van de aannemer blijkt niet mogelijk. Verzoeker belt daarom naar de projectleider. Het resultaat is dat de werkzaamheden bij de woning van verzoeker tijdelijk worden stilgelegd. Wanneer blijkt dat er sprake is van openbare grond en een goede bereikbaarheid voor onderhoud, geeft de projectleider opdracht aan de aannemer de werkzaamheden terstond te hervatten. Verzoeker is het met de gang van zaken (de

informatieverstrekking en de bejegening door de werknemers van de aannemer, en het daarop volgend optreden van de projectleider) niet eens. Verzoeker stelt dat hij tijdens het traject door de aannemer niet is geïnformeerd over het plaatsen van moederkasten. Ook vindt hij het niet terecht dat bewoners zelf het initiatief moeten nemen om te bezien of er zaken zijn die voor hun van belang zijn.

De Ombudscommissie overweegt dat uitbesteding van werkzaamheden in zijn algemeenheid de gemeente niet van haar verantwoordelijkheid ontslaat om er als overheid op toe te zien dat de uitvoering daarvan zorgvuldig verloopt. De Ombudscommissie deelt echter de mening van verzoeker ten aanzien van het door hem te nemen initiatief niet, omdat van de gemeente in zijn algemeenheid niet mag worden verwacht dat iedere bewoner in het projectgebied afzonderlijk wordt benaderd. Wel had de gemeente, gelet op de omvang van de moederkasten, de bewoners van de betreffende percelen in een aparte brief daarover moeten informeren. Daarbij komt dat de projectleider ter zitting heeft verklaard dat het in het geval van verzoeker voor de aanvang van de werkzaamheden mogelijk zou zijn geweest de plaats van de moederkast met een marge van 15 meter te wijzigen. Voorts heeft de wijze van beantwoording van de klachten eerder geleid tot meer irritatie bij verzoeker dan tot oplossing van de communicatieproblemen.

68-2006: Verzoeker vindt het niet eerlijk dat hij niet een garage mag bouwen met dezelfde afmetingen als die van zijn buurman. En: waarom wordt het illegale bouwwerk van de buurman gedoogd? Beroep op gelijkheidsbeginsel. Klacht ongegrond.

Verzoeker woont in een twee onder één kapwoning. Verzoeker heeft een bouwvergunning aangevraagd voor het vergroten van de garage en het bouwen van een carport. Hij heeft daarbij dezelfde maten gebruikt als die van de garage van zijn buurman. De gemeente wijst de aanvraag van de bouwvergunning van verzoeker af, omdat die in strijd is met het vigerende bestemmingsplan. Verzoeker doet een beroep op het gelijkheidsbeginsel. Het gelijkheidsbeginsel eist dat gelijke gevallen gelijk worden behandeld en dat ongelijke gevallen ongelijk worden behandeld al naar gelang zij van elkaar verschillen. Dit beginsel ziet in het bijzonder op de bestuurlijke verhouding tussen burgers en overheid. Het gelijkheidsbeginsel impliceert niet zonder meer dat, indien een gemeente niet is opgetreden tegen illegaal gebruik van gemeentegrond, daaraan de aanspraak kan worden ontleend dat in andere gevallen een vergelijkbaar gebruik van gemeentegrond zou moeten worden toegestaan of gedoogd. In het geval van verzoeker betekent dit dat hij geen aanspraak kan ontlenen aan het feit dat de buurman wel illegaal heeft gebouwd en dat daartegen niet wordt opgetreden. Het gelijkheidsbeginsel eist echter wel dat bestuursorganen verplicht zijn te motiveren waarom sommige gevallen anders worden behandeld dan andere. Ter zitting heeft de gemeente de kwestie verduidelijkt: de aanbouw van de buurman is meer dan 10 jaar geleden gebouwd en vanwege het zogenaamde overgangsrecht mag deze aanbouw blijven staan. Er kan dus niet meer handhavend worden opgetreden tegen de buurman.

17-2007: afwijzen verzoek om verhuiskostenvergoeding.

Omdat er bezwaar en beroep mogelijk is geweest, is de Overijsselse Ombudsman niet bevoegd in deze. Verzoeker wordt erop geattendeerd dat hij tot eind april nog de zaak aan de rechter voor kan leggen.

29-2007: niet beantwoorden brief.

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze aan Raalte doorgezonden.

Staphorst.

61-2006: is het handelen volgens de regels ook behoorlijk geweest? Beroep op gelijkheidsbeginsel. Klacht gegrond.

Verzoeker vindt het niet eerlijk dat zijn aanvraag om planschade niet in aanmerking komt voor een second opinion en dat van een andere belanghebbende wel, alleen omdat hij (verzoeker) vier dagen te laat was met zijn bezwaarschrift, terwijl de gemeente steeds ruimschoots wettelijke termijnen heeft overschreden.

De Ombudscommissie achtte zich niet bevoegd een inhoudelijk oordeel te geven omtrent het niet (meer) in behandeling nemen van de aanvraag van verzoeker, omdat dit een gedraging betreft die nauw samenhangt met een gedraging ten aanzien waarvan door de administratieve rechter een uitspraak is gedaan. Toch vond de Ombudscommissie het van belang de navolgende overwegingen ten overvloede te doen.

De norm van gelijkheid houdt in dat een bestuursorgaan gelijke gevallen gelijk behandelt en ongelijke gevallen ongelijk al naar gelang zij van elkaar verschillen. In het geval van verzoeker geldt dat (de achtergrond van) zijn aanvraag om vergoeding van planschade identiek is aan de aanvraag van de andere belanghebbende. Zowel de aanvraag van verzoeker als van de andere belanghebbende hebben indertijd een positief deskundigenadvies gekregen van SOAZ. Ook was door de gemeente de verwachting gewekt dat de raad positief zou beslissen. De aanvragen van verzoeker en van de andere belanghebbende zijn in zoverre dus gelijk.

De vraag is derhalve of de beide aanvragen thans wat betreft de second opinion ongelijk moeten worden behandeld alleen omdat verzoeker een paar dagen te laat was met het indienen van zijn bezwaarschrift. Dit gegeven moet in het licht van de behoorlijkheid worden afgewogen tegen de zeer ruime termijnoverschrijding van de gemeente (raad) zowel tijdens de besluitvorming over de aanvraag zelf als over de niet ontvankelijkheid van het bezwaar, terwijl daaraan geen enkele zwaarwichtige omstandigheid ten grondslag lag.

In dit verband wordt hier verwezen naar de lijn die door de Nationale ombudsman is ontwikkeld ten aanzien van de behoorlijkheidscriteria. Daarbij worden rechtmatigheid en behoorlijkheid benaderd als twee verschillende dimensies van het overheidshandelen: het gaat er niet alleen om dat de overheid rechtmatig handelt ('regel is regel'), maar dat dit handelen ook behoorlijk is.

Bovenstaande kan ertoe leiden dat een gedraging, hoe rechtmatig ook volgens wet- en regelgeving, toch in de context van een aantal overheidsgedragingen niet behoorlijk is. Het is dan aan het betreffende bestuursorgaan om zich dat aan te trekken.

Twenterand.

12-2007: verstrekken van gegevens van verzoeker voor privé gebruik door echtgenote in echtscheidingsprocedure; schending van de privacy; gebrek aan communicatie. Klacht gegrond.

Voor de vaststelling van het recht op uitkering van de echtgenote van verzoeker heeft de gemeente gebruik gemaakt van de door verzoeker verstrekte gegevens. De gemeente heeft een concept-vermogensopstelling gemaakt van het vermogen van verzoeker.

De vraag die hier speelt is of de gemeente een kopie van de (concept)vermogensopstelling mocht verstrekken aan/ laten maken door de echtgenote van verzoeker. Bij het recht om privacy gaat het om bescherming van burgers tegen het vergaren en doorgeven van persoonlijke gegevens. In de verhouding tussen overheid en burgers betekent dat onder meer dat de overheid de informatie die zij over een burger bezit niet zonder meer aan derden kan overdragen. De scheiding tussen de publieke en private sector staat uitwisseling in de weg. Gegevens die op grond van een publiekrechtelijke verplichting zijn vergaard, mogen niet zonder meer gebruikt worden voor privaatrechtelijke doeleinden.

De gemeente stelt zich op het standpunt dat de echtgenote van verzoeker op grond van het inzagerecht de mogelijkheid heeft om een kopie te maken van de dossierstukken. Het recht om kennis te nemen van de eigen gegevens is een algemeen erkend recht. Maar daarbij rust op de gemeente als beheerder de verplichting om ervoor te zorgen dat gegevens die op grond van een publiekrechtelijke verplichting zijn verkregen, niet zonder meer gebruikt kunnen worden voor (andere) privaatrechtelijke doeleinden. Daarom moet de gemeente erop toezien dat gegevens niet zomaar worden gekopieerd. Van de gemeente mag worden verwacht dat zij er zorg voor draagt dat betrokkene erop attent wordt gemaakt dat dergelijke gegevens niet zonder toestemming van de derde die het aangaat worden gebruikt. In het onderhavige geval is van zorgvuldigheid in dezen niet gebleken.

Ook beklaagt verzoeker zich over de gang van zaken rond het eventuele verhaal op verzoeker door de gemeente. Uit de gevoerde correspondentie blijkt dat verzoeker de indruk heeft gekregen dat de gemeente van hem weliswaar gegevens vraagt in het kader van het verhaal, maar die uiteindelijk zal gebruiken voor de vaststelling van de uitkering voor zijn echtgenote. Gelet op de

datum van de beschikking verhaalsbijdrage en het nog niet bekend zijn, althans niet bij verzoeker, van een beschikking omtrent de bijstandverlening, in samenhang met het feit dat zijn echtgenote de in geding zijnde vermogensopstelling in de echtscheidingsprocedure wilde produceren, is aannemelijk dat een en ander bij verzoeker tot verwarring en irritatie heeft geleid.

15-2007: lagere uitkering dan verzoeker denkt recht op te hebben.

Een week na ontvangst van de klacht trekt verzoeker deze in. De Overijsselse Ombudsman had inmiddels reeds geconstateerd dat zij in deze niet bevoegd is. Het dossier wordt vervolgens gesloten.

34-2007: wethouder heeft verzoeker, al dan niet stevig, aangeraakt en heeft verzoeker tegenover een de verslaggever van de Twentsche Courant Tubantia een notoire klager genoemd; klachtbehandeling en besluitvorming. Klacht gegrond.

De Ombudscommissie overweegt dat enerzijds ervan mag worden uitgegaan dat verzoeker, gelet op zijn persoonlijke beleving van zijn contacten met de gemeente en de kwesties die er speelden, niet zomaar een gesprek heeft aangevraagd bij de wethouder. Anderzijds is het terecht dat de wethouder met verzoeker niet kon spreken over kwesties, waarover nog procedures gaande waren. Daarom heeft de wethouder, aan het begin van het gesprek, willen afbakenen waarover het gesprek dan wel kon gaan. Vervolgens escaleerde de situatie en wilde de wethouder dat verzoeker zijn kamer verliet en zei hem dat de politie zou worden gewaarschuwd. De wethouder is zelf opgestaan en heeft verzoeker in het voorbijgaan aangeraakt. Over de wijze van aanraken van verzoeker zijn de versies van partijen niet gelijklopend. Volgens verzoeker is dat hardhandig gebeurd, volgens het sectorhoofd samenlevingszaken heeft de wethouder geprobeerd verzoeker bij de arm te pakken om hem de kamer te laten verlaten en volgens de wethouder zelf heeft hij zijn hand bij wijze van menselijk gebaar op de schouder van verzoeker gelegd. Hoe dit verder ook zij, het was, mede gelet op het gegeven dat tegen verzoeker gezegd was dat de politie zou worden gewaarschuwd, toen niet opportuun om verzoeker aan te raken. Daarbij komt dat vanuit de bijzondere relatie tussen burger en overheid van een bestuurder of een ambtenaar een eveneens bijzonder zorgvuldig gedrag wordt gevraagd in de contacten met de burger.

Vanuit het oogpunt van genoemde zorgvuldigheid geldt ook dat een bestuurder of ambtenaar geen uitlatingen mag doen over een burger, zeker niet publiekelijk. Daarom mag het de wethouder in dit geval worden aangerekend dat hij in het telefoongesprek tegen de verslaggever van Tubantia heeft gezegd dat verzoeker een notoire klager is en dat verzoeker iemand is met wie niet valt te praten. In het geval van verzoeker geldt voorts dat de aanwezigheid van de wethouder bij het nemen van het besluit inzake de conclusie over verzoekers klachten, ook al betreft dit een parafenbesluit en wordt er niet meer inhoudelijk over de kwestie gesproken, niet opportuun is. Tegenover klagers moet ook een minimale schijn van betrokkenheid van de persoon, op wie de gedraging betrekking heeft dan wel zelf bij de gedraging betrokken is geweest, worden vermeden.

39-2007: onheuse bejegening en niet nakomen afspraken door medewerkers sociale dienst.

Omdat deze klacht nog niet door de gemeente behandeld is wordt deze doorgezonden.

75-2007: biobakken staan steeds in de weg, worden regelmatig niet geleegd en verzoeker wil daarom niet de volledige rekening betalen. Vervolgens is er loonbeslag aangevraagd. Het lukt maar niet diegene aan de telefoon te krijgen die hierover gaat.

Ook deze klacht is nog niet door de gemeente behandeld en wordt daarom doorgezonden.

De gemeente heeft in een gesprek met verzoeker de klacht naar genoegen kunnen oplossen.

83-2007: ten onrechte betalen begrafenisrechten voor een tante van verzoeker.

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld wordt deze doorgezonden ter behandeling in eerste termijn.

Zwartewaterland.

2-2007: gemaakte afspraken worden niet nagekomen.

Deze klacht is door de Nationale ombudsman ter behandeling doorgezonden. Verzoeker verzocht de No de klacht die eerder door de Overijsselse Ombudsman is behandeld, nog eens van alle kanten te bekijken.

Verzoeker is er van in kennis gesteld dat de No geen beroepsinstantie is en daarom in deze geen bevoegdheid heeft.

70-2007: niet ontvangen bijzondere bijstand terwijl verzoeker meent er recht op te hebben.

Bij de gemeente is aanvullende informatie hieromtrent opgevraagd. Een week na dit verzoek informeerde de gemeente Zwartewaterland de Overijsselse Ombudsman dat bijzondere bijstand aan verzoeker is toegekend. Het klachtdossier is daarom gesloten.

Zwolle.

49-2006: verzoeker is niet geïnformeerd over inhoudingen op zijn uitkering; tijdens interne klachtbehandeling opgelost, maar toegezegde beschikking blijft uit. Klacht gegrond.

Verzoeker verhuist eind januari 2006 naar een nieuw adres. De woning wordt verhuurd door deltaWonen. De huur wordt, evenals voorheen, door de gemeente rechtstreeks overgemaakt aan deltaWonen. De gemeente verrekent het bedrag met de uitkering van verzoeker ingevolge de Wet werk en bijstand (Wwb). Verzoeker schrijft in de eerste helft van 2006 een aantal brieven over de uitvoering van de uitbetaling van zijn uitkering. Verzoeker vindt het niet behoorlijk dat hij sinds zijn verhuizing minder uitkering ontvangt dan voorheen, terwijl dat niet de bedoeling was en hij ook overigens niet is geïnformeerd over de ingehouden bedragen. In de gesprekken met verzoeker legt de klachtcoördinator uit om welke bedragen het gaat. De gemeente oordeelt de klachten van verzoeker gegrond. De gemeente schrijft 'Wij hebben moeten constateren dat de communicatie van de woningbouwvereniging rechtstreeks naar de eenheid Sociale Zaken is verlopen. Wij zijn van mening dat deltaWonen verantwoordelijk is voor de wijze waarop zij met u communiceert over het ontstaan van achterstanden. Dit laat onverlet dat het op de weg van ons had gelegen om u, nadat u hier meermalen om heeft verzocht, uitleg te geven over deze inhoudingen.'

Tijdens het onderzoek van de Ombudscommissie is komen vast te staan dat er nog geen beslissing was genomen op de tijdens de interne klachtbehandeling in september 2006 ambtshalve ingenomen aanvraag voor bijzondere bijstand. Namens de gemeente zijn daarvoor tijdens de zitting bij de Ombudscommissie excuses aangeboden en is toegezegd dat de beschikking alsnog aan verzoeker zal worden gezonden.

63-2006: Waarom is er qua woonbestemming verschil in regelgeving tussen de Wet waardebeoordeling onroerende zaakbelasting (WOZ) en het onderhavige bestemmingsplan? Formele wijze van communiceren door de gemeente jegens verzoeker. Klacht gegrond.

In 1998 koopt verzoeker een boerderij. Verzoeker vraagt de gemeente om de agrarische bestemming te wijzigen in woonbestemming. Verzoeker heeft in december 2004 een gesprek met de gemeente over onder meer het voorkeursrecht dat op het perceel van verzoeker is gevestigd op grond van de Wet voorkeursrecht gemeenten (Wvg) in verband met het voorgenomen ontwerpbestemmingsplan Stadshagen II. Het voorkeursrecht hangt verzoeker "als een molensteen om de nek", omdat dit allerlei belemmeringen met zich brengt voor de voortgang van de verbouwplannen van verzoeker. Verzoeker begrijpt niet waarom de boerderij volgens de ene regelgeving een woonbestemming heeft (wet WOZ) en volgens de andere regelgeving een agrarische bestemming (bestemmingsplan). Verzoeker vindt het niet eerlijk dat hij niet mag verbouwen vanwege de agrarische bestemming, terwijl hij ervan uitging, gelet op de wijziging van de grondslag aanslagen WOZ, dat er een woonbestemming op de boerderij lag.

Het blijkt dat met name de (gemeentelijke) regelgeving eraan in de weg staat om verzoeker ter wille te zijn. De wijze waarop hierover schriftelijk is gecommuniceerd met verzoeker is echter nogal formeel en niet altijd even duidelijk. Ook wordt geen blijk gegeven van inlevingsvermogen voor

verzoekers frustratie. Dit heeft uiteindelijk geleid tot een patstelling. Dat de wijze waarop verzoeker zijn brieven formuleert irritatie opwekt, doet hieraan niet af, omdat van een overheid een professionele houding mag worden verwacht. Wel heeft de betrokken medewerker van de sectie Vastgoed meer dan gewoon dienstbetoon betracht door het zoeken naar oplossingen voor verzoeker.

69-2006: Verzoeker vindt dat de gemeente hem niet in zijn waarde laat en hem beticht van leugens. Klacht ongegrond.

Verzoeker woont in een appartementencomplex. Sinds september 2003 heeft hij last van geluiden van de bovenburen. Verzoeker schrijft daarover en over het feit dat hij het gevoel heeft te worden gestalkt sinds 2004 brieven aan de gemeente. Verzoeker schrijft dat het gedragingen zijn van – onder meer - een medewerker van Sozawe. In september 2005 vindt een gesprek plaats tussen verzoeker en de klachtencoördinator onder andere over bovenstaande. In de klachtafdoeningsbrief schrijft de gemeente dat uit de (klacht) brieven en uit het hoorgesprek niet goed valt op te maken waarop verzoeker zijn klachten baseert. Voorts deelt de gemeente in die brief mee dat zij in de toekomst niet meer zal antwoorden op brieven waarbij verzoeker ongefundeerde uitspraken doet en grievende taal bezigt.

Verzoeker verklaart tijdens de zitting bij de Ombudscommissie dat hij door de gemeente niet in zijn waarde wordt gelaten en dat hij wordt beticht van leugens wat betreft de door hem gestelde gedragingen van de medewerker van Sozawe. Verzoeker stelt dat de klachtencoördinator bij het hoorgesprek er blijk van gaf zijn brieven niet te hebben gelezen en ook overigens niet naar hem heeft geluisterd. Desgevraagd weet verzoeker echter geen voorbeelden te geven. Nu verzoeker geen voorbeelden heeft weten te geven van het door hem gestelde inzake 'het niet in zijn waarde laten' en 'het betichten van leugens' en ook verder zijn klachten niet heeft weten te onderbouwen, acht de Ombudscommissie de klacht ongegrond.

80-2006: verzoeker voelt zich niet serieus genomen door de gemeente; schijn van vooringenomenheid. Klacht gegrond.

Verzoeker woont aan de Hermelenweg. De Hermelenweg leidt naar het bedrijventerrein Hessenpoort, zodat veel vrachtverkeer van deze weg gebruik maakt. De weginsluiting is daarop echter niet berekend. De gemeente belegt daarom in juni 2003 een bijeenkomst met de omwonenden om het plan voor te leggen de weg voor ongewenst verkeer af te sluiten, zodat onveilige verkeerssituaties en overlast voor omwonenden kunnen worden vermeden. Het plan van de gemeente is om de Hermelenweg selectief af te sluiten. Het merendeel van de aanwezigen (niet wonende op de Hermelenweg) is echter geen voorstander van selectieve afsluiting, ook omdat op andere wegen in het gebied geen verkeersmaatregelen worden getroffen. De gemeente besluit daarom het plan niet door te zetten en de bestaande situatie te handhaven. Naar aanleiding van een door de raad 10 april 2006 aangenomen motie (de raad verzoekt het college in overleg met de bewoners tot passende oplossingen te komen om sluiptverkeer te weren) neemt verzoeker de moeite om mede namens andere bewoners van de Hermelenweg, aan het college van b&w een voorstel te doen voor een oplossing voor het weren van vrachtverkeer. Verzoeker en de medebewoners van de Hermelenweg worden over dat voorstel niet apart gehoord. Het college geeft er de voorkeur aan om de werkwijze van de projectleider (algemene bijeenkomst voor alle omwonenden) te volgen. Verzoeker richt zich vervolgens bij brief van 20 juni 2006 tot de burgemeester. Verzoeker schrijft dat de bijeenkomst op 16 mei 2006 voor de vijf gezinnen van de Hermelenweg een grote teleurstelling is geworden. De vijf vormden een minderheid temidden van de overige aanwezigen uit de wijde omgeving. Allemaal mensen die onze problemen niet ondervinden. En van de gelegenheid gebruik maakten hun wensen aan de orde te stellen. En weer moesten wij in de verdediging en uitleggen wat het probleem is. Wij hadden na aanneming van de motie verwacht dat de gemeente in overleg zou gaan met de betrokkenen. Door de grootschalige aanpak heeft de gemeente met succes de "verdeel en heers" strategie toegepast. Ook lijkt het ons wenselijk dat het overleg zou gebeuren onder een meer onafhankelijke leiding. Nu hadden de projectleider van Hessenpoort en de verkeersdeskundige de leiding. En afgaande op hun reactie op onze verwijzing naar de motie, zijn dit niet de geschikte personen om dit proces te begeleiden. De Ombudscommissie overweegt dat in zijn algemeenheid zo'n werkwijze bij dergelijke projecten

begrijpelijk is. Dit neemt echter niet weg dat de specifieke situatie van de Hermelenweg en de tijdens de bijeenkomst in juni 2003 ontstane negatieve situatie tussen de bewoners van de Hermelenweg en overige betrokkenen in een apart gesprek had kunnen worden besproken, mede gelet op de inspanningen van verzoeker in de daaraan voorafgaande periode en de klachten van verzoeker dat hij geen antwoord kreeg op zijn brieven. De wijze waarop de projectleider met verzoeker heeft gecommuniceerd, heeft de schijn van vooringenomenheid.

De Ombudscommissie heeft er kennis van genomen dat de onderhavige klacht de gemeente ervan bewust heeft gemaakt dat er sprake kan zijn van een indruk van subjectief handelen. Daarbij maakt de Ombudscommissie de kanttekening dat het ook gaat om het inzicht dat vooringenomen standpunten van de gemeente in dergelijke situaties niet allesoverheersend mogen zijn.

82-2006: ondanks verkregen uitstel van betaling, ontvangt verzoeker een aanmaning en vervolgens een dwangbevel, dat terwijl hij al een klacht heeft ingediend over het uitblijven van een uitspraak op bezwaar; gebrek aan administratieve nauwkeurigheid.

Naar aanleiding van een klacht hierover bij de Overijsselse Ombudsman stuurt de gemeente aan verzoeker eind januari 2007 een uitspraak op bezwaar. Bij de uitspraak op bezwaar is een aparte brief gevoegd waarin wordt uitgelegd waarom de uitspraak zo lang op zich heeft laten wachten: het in één envelop ingekomen bezwaarschrift en verzoek tot uitstel van betaling zijn in zijn geheel doorgestuurd naar de sectie Centrale Invordering. Hierna is het gehele dossier gearchiveerd. Het bezwaarschrift is per abuis niet doorgestuurd naar de sectie belastingen. Het bezwaarschrift was daarom niet bekend bij de sectie belastingen. Voor het feit dat door een interne miscommunicatie het bezwaarschrift nu pas wordt beantwoord biedt de gemeente zijn excuses aan. Verzoeker reageert op deze brief richting gemeente: Wat mij verbaast is het feit dat, hoewel ik uitstel van betaling heb gekregen, ik achtereenvolgens een herinnering, een aanmaning en als klap op de vuurpijl een dwangbevel krijg toegestuurd. Dit alles van de afdeling Centrale Invordering, dezelfde afdeling, die mij uitstel van betaling verleende. Hoe is dit mogelijk? Ook zou ik graag antwoord krijgen op de volgende vraag: waarom heb ik tot de dag van vandaag geen antwoord gekregen op mijn klachtbrief van 27 juni 2005?

De Ombudscommissie overweegt dat uit de reactie van de gemeente op het verslag van bevindingen mag worden geconcludeerd dat het zoekraken van zowel het bezwaarschrift als de klachtbrief van verzoeker en de daarop gevolgde miscommunicatie ten aanzien van het verleende uitstel van betaling is veroorzaakt door gebrek aan administratieve nauwkeurigheid.

Uit de reactie van de gemeente blijkt voorts dat, vanwege het opbergen op de verkeerde plek en het zoekraken, de ambtenaar bij wie verzoeker een aantal keren de kwestie heeft aangekaart niet voortvarend de fouten heeft kunnen herstellen. De Ombudscommissie heeft er kennis van genomen dat de gemeente haar excuses heeft aangeboden aan verzoeker en haar procedure voor het verlenen van uitstel van betaling bij de sectie Centrale Invordering heeft gewijzigd.

4-2007: gemeente weigert een parkeervergunning aan de zoon van verzoeker te verlenen.

De rechter heeft in deze op grond van geldende regelgeving geoordeeld dat de zoon terecht niet in aanmerking komt voor de parkeervergunning. De Overijsselse Ombudsman is derhalve in deze niet bevoegd.

5-2007: klacht over krijgen parkeerboete omdat parkeervergunning niet op de juiste plek in de auto lag.

Omdat beroep mogelijk is, neemt de Overijsselse Ombudsman de klacht niet in behandeling.

8-2007: te weinig uitkering ontvangen.

De klacht wordt ter behandeling aan Zwolle toegezonden.

9-2007: aanslag gemeentebelasting naar verkeerde adres gestuurd, zodat verzoeker niet op tijd kwijtschelding heeft kunnen aanvragen.

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld wordt deze doorgezonden. De klacht wordt vervolgens tot tevredenheid van verzoeker door Zwolle opgelost.

11-2007: Verzoeker is pas in januari 2007 door de gemeente ervan op de hoogte gesteld dat de gemeente op hem een vordering heeft vanwege teveel verstrekte bijstand; het besluit van de gemeente van 25 augustus 2003 heeft hem nooit bereikt. Klacht gegrond.

Verzoeker verblijft sinds februari 2003 in een penitentiaire inrichting. Voordien woonde verzoeker op een adres in Zwolle. Op 25 augustus 2003 trekt de gemeente het recht op bijstand van verzoeker in met ingang van februari 2003 en besluit tot terugvordering van teveel verstrekte bijstand. Ook legt de gemeente een administratieve boete op, omdat verzoeker niet heeft doorgegeven dat hij sinds 10 februari 2003 is gedetineerd. De beschikking c.q. besluit tot terugvordering en de beschikking administratieve boete worden gestuurd naar het adres waar verzoeker in de gemeentelijke basisadministratie (GBA) staat ingeschreven. Op 9 januari 2007 stuurt de gemeente verzoeker een brief, geadresseerd op het adres van de penitentiaire inrichting waar verzoeker verblijft, en verzoekt hem om inlichtingen te geven over zijn huidige financiële situatie. In zijn klachtbrief van 15 januari 2007 aan de gemeente schrijft verzoeker dat hij op 12 januari 2007 de brief van de gemeente heeft ontvangen en dat hij direct telefonisch contact heeft opgenomen met één van de medewerkers van de betreffende afdeling, omdat hij niet op de hoogte was van de vordering. De gemeente behandelt de klacht niet, omdat verzoeker in bezwaar en beroep had kunnen gaan.

De voorliggende kwestie betreft derhalve de vraag of de gemeente bedoelde beslissing naar een adres mocht sturen, waarvan zij wist dat verzoeker daar niet meer woonachtig was.

Het betoog van de gemeente komt erop neer dat de verantwoordelijkheid voor een juiste inschrijving in de GBA berust bij de belanghebbende, ook indien men is gedetineerd. Uit rechtmatigheids overwegingen (juridisch gezien) is dit juist.

Vanuit het oogpunt van behoorlijkheid geldt echter dat van een bestuursorgaan mag worden verwacht dat hij, wanneer er (rechts) gevolgen voor burgers op het spel staan, zorgvuldig te werk gaat. De Nationale ombudsman (No) heeft herhaald geoordeeld dat niet zonder meer mag worden afgegaan op de inschrijving in de GBA, wanneer het bestuursorgaan ervan op de hoogte kon zijn dat betrokkene elders verblijft. Dit betekent dat moet worden beoordeeld of de gemeente voldoende stappen heeft ondernomen om het adres van verzoeker te achterhalen, gelet op de rechtsgevolgen die zijn verbonden aan de beschikking van 25 augustus 2003 en gelet op het beginsel van fair play, dat inhoudt dat een bestuursorgaan burgers de mogelijkheid moet geven hun procedurele kansen te benutten. Gelet op de zienswijze en het betoog van de gemeente, mag ervan worden uitgegaan dat de gemeente, hoewel zij ervan op de hoogte was dat verzoeker gedetineerd was, geen onderzoek heeft gedaan in bovenbedoelde zin om te achterhalen waar verzoeker zich op het moment van het uitbrengen van de beschikking bevond.

14-2007: aanpassingen aan woning en rolstoel laten lang op zich wachten.

Ook deze klacht is nog niet bij de gemeente bekend en wordt derhalve doorgezonden.

16-2007: verzoek tot onderzoek inzake klacht van verzoeker over het college van B en W, in het bijzonder Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Verzoeker klaagt met name over de handelwijze van de klachtencoördinator Sozawe tijdens de doorlopen klachtprocedure. Na bestudering van het dossier concludeert de Overijsselse Ombudsman dat verzoeker correct is behandeld en geïnformeerd door Zwolle. Zij wordt uitgebreid schriftelijk geïnformeerd waarom geen onderzoek wordt ingesteld.

38-2007: aanvraag omwisselen buitenlands naar Nederlands rijbewijs wordt geweigerd.

De klacht wordt ter behandeling aan de gemeente doorgezonden en tot tevredenheid van verzoeker opgelost.

41-2007: verzoek om kwijtschelding belastingen afgewezen; klacht ongegrond; wel aanbeveling.

Verzoekster vindt dat de gemeente bij de beantwoording van haar beroepschrift inzake haar verzoek om kwijtschelding van de gemeentelijke jaarheffingen en waterschapslasten niet ingaat op haar argumenten. Haar argumenten zijn onder meer dat zij voor meer dan 80% is afgekeurd en een Wajong uitkering ontvangt; om onverwachte kosten op te vangen zonder te moeten lenen heeft zij geld opzij gezet (geen vakantie, kopen met korting, uitgaan is er niet bij); het te hoge

saldo op haar girorekening is slechts schijn en daar heeft de gemeente geen begrip voor; had zij die geringe reserve dan in een oude sok moeten stoppen?

De gemeente heeft de klacht van verzoekster niet in behandeling genomen. De Ombudscommissie overweegt dat er bij een kwijtscheldingsbesluit echter geen administratief beroep mogelijk is in de zin van de Awb, omdat de weg naar de rechter door de Invorderingswet wordt uitgesloten. Daarom is er voor belanghebbenden de mogelijkheid om zich te wenden tot een externe klachtvoorziening in de zin van de Wet extern klachtrecht, waarbij een gemeente zich heeft aangesloten, in het onderhavige geval de Overijsselse Ombudsman. Daarom heeft de Ombudscommissie de aanbeveling gedaan om bij een afwijzing van een verzoek om kwijtschelding op die mogelijkheid te wijzen.

Ten aanzien van de afwijzing van het verzoek om kwijtschelding overweegt de Ombudscommissie dat de richtlijnen voor het verlenen van kwijtschelding van belastingen voor gemeenten dezelfde zijn als voor de Rijksbelastingen en dat deze door de overheid worden vastgesteld. De gemeenten mogen dus geen eigen voorwaarden of normen hanteren. Deze richtlijnen zijn zeer strak en in de Invorderingswet vastgelegd. Het is daarom niet mogelijk om bij de beoordeling bijzondere persoonlijke omstandigheden te betrekken die niet zijn opgenomen in de bestaande regelgeving. Ook de Ombudscommissie is gehouden aan deze regelgeving en kan slechts beoordelen of de gemeente binnen deze richtlijnen een zorgvuldige afweging heeft gemaakt.

Uit de overgelegde stukken mag worden geconcludeerd dat de gemeente in het licht van genoemde regelgeving het verzoek om kwijtschelding zorgvuldig heeft gewogen, ook al is de uitkomst daarvan voor het gevoel van verzoekster niet rechtvaardig: zij krijgt immers al tien jaar lang wel kwijtschelding en in haar inkomen is niets veranderd; verzoekster vindt het dus niet eerlijk dat zij, omdat zij zuinig is geweest en wat geld heeft gespaard voor onvoorziene uitgaven, dit jaar geen kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen heeft gekregen.

42-2007: slechte informatieverstrekking waardoor verzoeker geen aanspraak heeft kunnen maken op bijzondere bijstand.

De klacht wordt ter behandeling in eerste termijn aan Zwolle toegezonden.

45-2007: door een fout bij de administratie van de gemeente is een deel van de uitkering volgens verzoeker overgemaakt aan iemand anders.

De Overijsselse Ombudsman komt tot de conclusie dat er onvoldoende aanleiding is de klacht te behandelen. Uit de correspondentie met de gemeente blijkt dat intern onderzoek van de klacht door Zwolle heeft plaatsgevonden. Uit dit onderzoek en de stukken blijkt dat de aan verzoeker verstrekte voorschotten op de juiste wijze zijn verrekend en dat er geen sprake is geweest van betaling aan een derde.

51-2007: Verzoekster klaagt erover dat de gemeente haar niet wil helpen aan onderdak. Klacht ongegrond.

De gemeente heeft in samenwerking met de gezamenlijke Zwolse woningcorporaties afspraken gemaakt over de huisvesting van huishoudens, die behoren tot de doelgroep van de Structurele Regiegroep Bijzondere Doelgroepen. Ook verzoekster en haar partner behoorden tot deze doelgroep. Sinds september 2006 zijn er veel klachten van omwonenden over verzoekster en/of haar partner binnengekomen, toen beiden nog woonden in een woning van SWZ. Er zijn drie buurtgesprekken geweest met de Regiegroep. In november 2006 besloot het Team om voor verzoekster te zoeken naar andere woonruimte en haar te (doen) helpen bij onder meer de financiële problemen. Inmiddels vertrok verzoekster eigenmachtig per 15 december 2006 van het adres waar zij woonde. Het Team heeft vervolgens overleg gevoerd met de Crisis Maatschappelijke Opvang CMO (Opvangcentrum van het Leger des Heils) om te bezien of verzoekster en haar partner aldaar een nieuwe kans konden krijgen. Vanaf maart 2007 hebben zij onderdak gekregen bij het Leger des Heils.

In juli 2007 zijn verzoekster en haar partner door het Leger des Heils weggestuurd, onder meer omdat er financiële informatie door hen beiden werd achtergehouden. Het Team zag toen geen mogelijkheden meer voor huisvesting en heeft verzoekster en haar partner aangemeld bij het Team Zwolse Zwerfjongeren (VIA).

Gelet op de begeleiding van de Regiegroep, onder voorzitterschap van de gemeente Zwolle (team Bijzondere Doelgroepen), welke begeleiding als intensief mag worden aangemerkt, is de Ombudscommissie van oordeel dat de gemeente voldoende zorgvuldig en voortvarend heeft gehandeld.

53-2007: onjuiste verrekening van inkomsten uit arbeid met bijstandsuitkering.

De klacht wordt ter behandeling in eerste termijn aan Zwolle doorgezonden. Omdat het een bijstandstechnische klacht betreft heeft Zwolle verzoeker erop geattendeerd dat hiertegen bezwaar mogelijk is. Verzoeker is een bezwaarprocedure gestart.

54-2007: verplichting medische keuring. Klacht ongegrond.

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente hem de verplichting oplegt om zich medisch te laten keuren in verband met een aanvraag voor bijzondere bijstand.

Uit de verkregen informatie is gebleken dat er ter beoordeling van de aanvraag van verzoeker voor bijzondere bijstand opnieuw een medisch advies nodig is. Een eerder afgegeven medisch advies kan niet worden gebruikt, omdat dit ziet op andere fysieke belemmeringen van verzoeker.

Gelet op het extra onderzoek dat de gemeente heeft verricht om te bezien of toch aan verzoekers wens om niet een medische keuring te ondergaan tegemoet kon worden gekomen, is de Ombudscommissie van oordeel dat de gemeente de klacht zorgvuldig heeft opgepakt.

Dat uiteindelijk op grond van beleidsvoorschriften in dezen niet aan de wens van verzoeker tegemoet kon worden gekomen mag de gemeente niet worden aangerekend.

55-2007: omdat de gemeente haar zaakjes niet op orde heeft krijgt verzoeker geen uitwonende beurs van de IB-groep.

De klacht wordt ter behandeling doorgezonden aan Zwolle. Deze deelt verzoeker mede dat, als hij kan aantonen dat hij op 30 augustus 2007 op het betreffende adres in Zwolle woont, zij bereid is de GBA te corrigeren.

58-2007: klacht over betaling van parkeerbelasting.

Na bestudering van de stukken constateert de Oo dat de brief die verzoeker aan de gemeente Zwolle heeft gezonden, door de gemeente als bezwaar had moeten worden aangemerkt. Dit is niet gebeurd. De Overijsselse Ombudsman verzoekt vervolgens de gemeente Zwolle de brief alsnog als bezwaarschrift aan te merken.

64-2007: klacht over parkeerbeleid van de gemeente Zwolle en het niet verlenen van parkeervergunning.

Tegen het weigeren van een parkeervergunning is bezwaar en beroep mogelijk. De Overijsselse Ombudsman daarom in deze niet bevoegd. Dit wordt schriftelijk aan verzoeker meegedeeld.

67-2007: niet eens met naheffingsaanslag parkeerbelasting 2007 en slechte informatieverstrekking rondom parkeerboetebeleid.

Tegen de naheffingsaanslag parkeerbelasting staat bezwaar open. De Overijsselse Ombudsman is daarom niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen. Voor wat betreft de informatieverstrekking over het parkeerbeleid heeft de Overijsselse Ombudsman de gemeente Zwolle verzocht relevante stukken toe te sturen, omdat hierover meer klachten zijn binnengekomen. Op 31 december 2007 loopt dit onderzoek nog.

68-2007: klacht over opgelegde parkeerboete en de hoogte van de parkeertarieven in Zwolle.

Omdat bezwaar en beroep mogelijk is, neemt de Overijsselse Ombudsman de klacht niet in behandeling. Parkeertarieven worden door de gemeenteraad vastgesteld: als burgers het met de tarifiering niet eens zijn dient men zich tot dit bestuursorgaan te wenden.

73-2007: omdat de partner van verzoeker wordt verdacht van steunfraude moet verzoeker mogelijk voor de kosten opdraaien.

Omdat bezwaar en beroep openstaat, neemt is de Overijsselse Ombudsman de klacht niet in behandeling.

76-2007: niet terechte korting op de uitkering van de partner van verzoeker.
Omdat bezwaar en beroep tegen dergelijke beslissingen open straat, neemt de Overijsselse Ombudsman de klacht niet in behandeling.

77-2007: in 2005 is er bij de Sociale Dienst van alles misgegaan met de uitkering van verzoeker.
Dezelfde klacht is al eerder voorgelegd aan de Overijsselse Ombudsman. De Overijsselse Ombudsman heeft toen aan de gemeente opheldering gevraagd. Gebleken is dat in 2005 de betalingen op correcte wijze hebben plaatsgevonden. Aan verzoeker wordt meegedeeld dat om deze reden de klacht niet verder in onderzoek wordt genomen.

Regio IJssel-Vecht.

Geen klachten.

Regio Twente.

Geen klachten.

Soweco.

59-2007: verzoeker is werkzaam bij Soweco en maakt zich ernstig zorgen over het nieuwe beleid om regelmatig verschillende mensen te detacheren. De beschermde werkplek van vroeger is hierdoor verdwenen.

De klacht is doorgezonden aan Soweco met het verzoek te proberen de onrust bij verzoeker weg te nemen.

Stadstoezicht Almelo

06-2007: in de ogen van verzoeker is door Stadstoezicht Almelo in 2004 aan hem ten onrechte een parkeerboete opgelegd.

Tegen een dergelijke beslissing staat bezwaar en beroep open. Bovendien is het gebeurde langer dan 1 jaar geleden. Verzoeker is uitgebreid geïnformeerd waarom de Overijsselse Ombudsman de klacht niet in behandeling neemt.