

# **OVERIJSSELSE OMBUDSMAN**

## **JAARVERSLAG 2008**

**Raalte, maart 2009.**

## INHOUDSOPGAVE

<b>VOORWOORD.</b> .....	<b>4</b>
<b>DE OVERHEID IS ER VOOR DE BURGER EN NIET ANDERSOM.</b> .....	<b>5</b>
<b>ALGEMEEN.</b> .....	<b>6</b>
Deelnemers. ....	6
Samenstelling bestuur. ....	6
Secretariaat. ....	6
<b>OVERIJSSELSE OMBUDSCOMMISSIE.</b> .....	<b>6</b>
Samenstelling. ....	6
Taak. ....	7
Taakverdeling. ....	7
Onafhankelijkheid en onpartijdigheid.....	7
Overleg met de deelnemers. ....	8
Werkwijze klachtbehandeling. ....	8
Aanbevelingen.....	9
Interventie/bemiddeling. ....	9
In 2008 ontvangen klachten.....	9
<b>KLACHTCIJFERS.</b> .....	<b>10</b>
<b>ANONIEME SAMENVATTINGEN VAN IN 2008 BEHANDELDE KLACHTEN.</b> .....	<b>12</b>
Almelo.....	12
Borne. ....	15
Haaksbergen. ....	15
Hengelo.....	15
Oldenzaal. ....	21
Olst-Wijhe. ....	22
Raalte. ....	23
Staphorst. ....	23
Twenterand.....	24
Zwartewaterland. ....	24
Zwolle. ....	25
Meerdere gemeenten. ....	30
Regio Twente. ....	30
Regio IJssel-Vecht .....	31
Soweco. ....	31
Stadstoezicht Almelo B.V. ....	31
Werkvoorzieningsschap Oost Twente.....	31

## **VOORWOORD.**

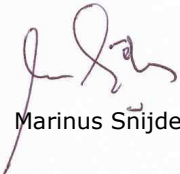
Daar waar de burger 'pijn' voelt als gevolg van het optreden van de overheid, bij de uitoefening van haar taken, kan de burger de hulp van een Ombudsman inroepen. Hoewel de burger dat niet altijd begrijpt, kan dat niet direct. Het ongenoegen moet namelijk eerst bij het betreffende bestuursorgaan kenbaar zijn gemaakt, waardoor die de gelegenheid heeft gehad tot correctie, als dat nodig is. Als die burger dan vervolgens toch nog niet tevreden is en zich tot de Ombudsman wendt, stelt die een onderzoek in en geeft op basis van de bevindingen uit dat onderzoek een oordeel. Niet uit te sluiten valt, dat één der betrokken partijen, of zelfs beide, moeite hebben met het oordeel of met een onderdeel daarvan. Dat is voorstelbaar, omdat elk der partijen immers vanuit eigen optiek de zaak bekijkt en meent juist te hebben gehandeld, of, als het om de klager gaat, het tegenovergestelde te hebben ervaren. Toch zullen partijen het met dit oordeel dat in volstreekte onpartijdigheid en onafhankelijkheid door de Ombudsman is gegeven, moeten doen.

Als de Ombudsman een klacht in behandeling neemt moet het gaan om een behoorlijkheidsaspect. Bijna altijd is het onderliggende probleem echter van inhoudelijke aard. De burger heeft een aanvraag voor een bouwvergunning ingediend, een uitkering aangevraagd, wil een stuk grond kopen, heeft problemen met het onderhoud van een stuk plantsoen en ga zo maar verder. De klacht kan gaan over elk overheidshandelen. Het primaire belang van de burger ligt bij die inhoud. In de meeste gevallen staan de burger rechts- of andere middelen ten dienste om een eventueel conflict over de inhoud aan de orde te stellen. Vaak is er echter ook sprake van ongenoegen over de gang van zaken rondom de behandeling van die inhoud. Als die burger daar dan zijn ongenoegen over uit, is er sprake van bejegening, waar dan het klachtrecht op van toepassing is.

De overzichten uit dit jaarverslag laten zien, dat het aantal verzoeken om onderzoek toeneemt. Een aantal daarvan neemt de Overijsselse Ombudsman in behandeling. Helaas moest bij het merendeel van de onderzochte klachten worden vastgesteld, dat het in de sfeer van bejegening van de burger anders en beter had gekund. Het is dan de taak van de Ombudsman om dat te constateren. Het kan echter ook nodig zijn dat de klager wordt gecorrigeerd, met name als die doorschiet in het uiten van zijn of haar ongenoegen. En ook dat komt voor.

Dat alles maakt het werk van de Ombudsman boeiend, zeker als daarbij zoals dat het geval is bij de Overijsselse Ombudsman, teruggevallen kan worden op een team van ervaren ombudslieden.

Maart 2009.



Marinus Snijder, voorzitter van de Overijsselse Ombudscommissie.

## **DE OVERHEID IS ER VOOR DE BURGER EN NIET ANDERSOM.**

De strekking van deze aanhef zal waarschijnlijk breed worden onderschreven. Toch lijkt een nuancering op haar plaats. In deze uitspraak zit namelijk een paradox verborgen die een beetje lijkt op de oproep die een Amerikaanse president deed toen hij zei: 'Vraag niet wat het land voor u kan doen, maar vraag wat u voor het land kan doen'.

De omkering in de aanhef zit in het gegeven, dat de overheid zich bedient van regels die zijn opgesteld in het algemeen belang en waaraan elke burger zich moet houden. De regels zijn opgesteld in het belang van de rechtsgelijkheid in het maatschappelijk verkeer. Waar echter de regel de ene burger bescherming biedt, kan de andere burger er last van hebben.

Met het probleem van die tegenstelling wordt de professional, die voor de overheid werkt en uitvoering moet geven aan die regels, telkens en in toenemende mate, geconfronteerd. De toename zit hem in het gegeven, dat het kennelijk niet meer als vanzelfsprekend wordt ervaren dat er regels zijn, die in het algemeen belang (moeten) worden toegepast. Het is voor die professional lang niet altijd eenvoudig om daar op een goede manier mee om te gaan. Zeker als van de kant van de burger in gegeven situaties vormen van onredelijkheid aan de dag worden gelegd. En het wordt voor de professionele uitvoerder extra lastig als van hem of haar ook een klantvriendelijke, vraaggerichte houding wordt verwacht. Ook daarin schuilt een tegenstelling, immers de overheid kan soms per definitie, als de regels worden toegepast, niet 'klantvriendelijk' zijn.

Toch zal de professional er goed mee om moeten weten te gaan, ook als de burger die de toepassing van de regels als lastig ervaart, zich steeds meer als 'mondige burger' gedraagt en er blij van geeft 'het niet te pikken', als de zaken niet gaan zoals hij verwacht. Soms leidt dat tot verwarring bij degene die gehouden is de regels toe te passen, zeker als de betrokken burger assertief, veeleisend of zelfs agressief gedrag vertoont. De vraag is dan hoe dit te voorkomen, of, als het zich toch voordoet, welk gedrag daar tegenover moet worden gesteld.

Waar het telkens om gaat is, dat er spanning zit tussen aan de ene kant het algemeen belang, vormgegeven in regels en procedures, en aan de andere kant het eigenbelang van de burger die er mee te maken krijgt. Waar de professionele uitvoerder dan tegen aanloopt is de afhankelijkheid en kwetsbaarheid van de burger die zich vermalen voelt tussen de regels en procedures en daar zich in kritische zin over uit. Daar op een verstandige manier mee om te gaan vergt van de professional, naast zijn vanzelfsprekende deskundigheid op het betreffende overheidsterrein, speciale vaardigheden.

Het werk van de Ombudsman beweegt zich op dit grensvlak van algemeen belang en het eigenbelang van de burger. Regelmatig levert dat conflicten op waarbij de burger zich niet rechtvaardig behandeld voelt, omdat hij lange tijd niet weet waaraan hij toe is, geen duidelijk antwoord krijgt op zijn vragen, niet goed de weg weet in het als een jungle ervaren stelsel van regels en procedures en dus ook niet goed kan omgaan met zijn eigen belang tegenover het algemeen belang. In veel van de klachtuitingen die de Overijsselse Ombudscommissie ter behandeling en beoordeling krijgt is die spanning voelbaar bij beide partijen. Een voorbeeld daarvan is terug te vinden op blz. 23, nr. 03-2008, waarbij de Overijsselse Ombudsman gevraagd is een oordeel te geven over de gang van zaken rond de verplichte deelname van een bijstandsccliënt aan een re-integratietraject. De essentie daarvan is, dat een en ander mis is gegaan in de communicatie over en weer, leidend uiteindelijk tot een situatie, dat beiden –consulent en cliënt – zich gekwetst voelden. Jammer en toch regelmatig voorkomend.

Telkens beoogt de commissie deze belangentegenstellingen zichtbaar te maken in haar oordelen. Zij hoopt daarbij dat de klagende burger zich gehoord weet door een objectieve derde partij en dat de aangeklaagde overheid zicht krijgt op de andere kant van het verhaal en daar in voorkomende andere gevallen haar voordeel mee doet. De rol van de Ombudscommissie beperkt zich daarbij tot de betreffende individuele casus. Temeer omdat het aantal klachtuitingen toeneemt, vindt de commissie het van belang om aandacht te vragen voor het hier beschreven spanningsvraagstuk. Zij stelt zich daarom voor om in 2009 dit vraagstuk in Overijssels verband in een themabijeenkomst voor bestuurders, maar ook voor de betrokken uitvoerende professionals, aan de orde te stellen.

## **ALGEMEEN.**

### **Deelnemers.**

Op 1 januari 2008 waren de navolgende gemeenten en regionale samenwerkingsverbanden aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman:  
de gemeenten Almelo, Borne, Haaksbergen, Hengelo, Oldenzaal, Olst-Wijhe, Raalte, Staphorst, Twenterand, Zwartewaterland en Zwolle, alsmede de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden Regio IJssel Vecht, Regio Twente, Soweco en Stadstoezicht Almelo BV.  
Medio 2008 sloot het Werkvoorzieningsschap Oost Twente aan.

### **Samenstelling bestuur.**

Het bestuur van de Stichting de Overijsselse Ombudsman werd op 1 januari 2008 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 2008 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.

## **OVERIJSSELSE OMBUDSCOMMISSIE.**

### **Samenstelling.**

Op 1-1-2008 waren lid van de Ombudscommissie:

- de heer M. Snijder MPM, tevens voorzitter van de Ombudscommissie.  
De heer Snijder is voormalig gemeentesecretaris van Almelo, thans freelance adviseur openbaar bestuur;
- de heer mr. A. Lunenburg, voormalig Officier van Justitie, thans rechter-plaatsvervanger bij de rechtbank Almelo;
- mevrouw mr. A.D. van Zeben, werkzaam bij de Nationale ombudsman. Daarvoor o.m. werkzaam bij de Gemeentelijke Ombudsman Amsterdam, de landelijke Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen en de gemeentelijke Ombudscommissie Zwolle;
- mevrouw mr. drs. G. Edelenbos, thans werkzaam als Officier van Justitie te Almelo. Daarvoor was zij werkzaam bij de gemeentelijke Ombudscommissie Zwolle en de Nationale ombudsman;
- mevrouw mr. J. den Engelse, freelance adviseur bezwaar en beroep en mediator. Mevrouw Den Engelse is werkzaam geweest als universitair en HBO docent recht, trainer communicatieve vaardigheden en als jurist bij diverse overheidsinstanties.

## **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, Reglement en 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, mevrouw Edelenbos en mevrouw Den Engelse 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  
Fractiesecretaris van een gemeentelijke politieke partij.

Mevrouw mr. J. den Engelse:

Freelance adviseur bezwaar en beroep en mediator.

In 2008 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 2008 werd op 16 april een deelnemersbijeenkomst gehouden. Onderwerpen van gesprek waren het jaarverslag 2007, de jaarrekening 2007, de begroting 2008, de werkwijze van de Ombudscommissie en de procedure intern klachtrecht. Verder lichtte de heer Rudy van der Linde zijn afstudeeronderzoek naar klachtherkenning en de effecten van behandelde klachten op de organisatie nader toe.

### **Werkwijze klachtbehandeling.**

Het secretariaat registreert alle binnenkomende schriftelijke en telefonische klachten en vragen en verwijst zonodig meteen door naar de juist instantie (Juridisch Loket, maatschappelijk werk, Nationale ombudsman, consumentenbond enz.) en/of de juiste procedure (bezwaar/beroep, civiele procedure).

Als de schriftelijk of per email ingediende klacht betrekking heeft op een bij de Overijsselse Ombudsman aangesloten instantie neemt de onderzoeker/rapporteur telefonisch contact op met de verzoeker en de instantie waarover geklaagd wordt. Onderzocht wordt zo of de klacht eenvoudig op te lossen is.

Regelmatig wordt dankzij dat telefoontje de zaak weer 'vlotgetrokken' en wordt de klacht alsnog tot tevredenheid van verzoeker door de instantie afgehandeld.

Regelmatig blijkt echter ook dat de klacht nog niet bekend of behandeld is bij de deelnemer. Als dat het geval is wordt deze aan de deelnemer toegezonden met het verzoek deze binnen de wettelijke termijn te behandelen en de Overijsselse Ombudsman te informeren over de afhandeling.

Als de interne klachtprocedure vervolgens is doorlopen en verzoeker niet tevreden is over de afhandeling wordt de klacht door de Overijsselse Ombudscommissie in behandeling genomen. Om een duidelijk beeld van de klacht te krijgen wordt veelal een hoorzitting gehouden. Beide partijen worden zoveel mogelijk gezamenlijk gehoord.

Vervolgens wordt aan de hand van de beschikbare informatie een rapport van bevindingen opgesteld. In dit rapport worden de feiten en opvattingen van partijen met betrekking tot de klacht weergegeven. Dit rapport wordt aan beide partijen toegezonden met de vraag of de feiten en opvattingen correct zijn weergegeven.

Na ontvangst van eventuele reacties stelt de Ombudscommissie haar oordeel op.

Bij de beoordeling van de voorgelegde gedragingen van bestuursorganen toetst de Ombudscommissie deze aan een aantal vereisten van behoorlijkheid, de door de Nationale ombudsman opgestelde behoorlijkheidsvereisten.

Dat zijn:

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

### **Aanbevelingen.**

Als een klacht zich hiervoor leent doet de Ombudscommissie in het oordeel een aanbeveling: hierin staat vermeld hoe de werkwijze veranderd zou kunnen worden om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen of te verminderen.

Conform het bepaalde in de Awb moet de deelnemer de Ombudscommissie berichten op welke wijze er gevolg is gegeven aan de aanbeveling. Als de aanbeveling niet opgevolgd wordt moet met redenen omkleed aangegeven worden waarom dat niet is gebeurd.

### **Interventie/bemiddeling.**

Sommige klachten lenen zich 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.

### **In 2008 ontvangen klachten.**

In het verslagjaar zijn bij de Overijsselse Ombudsman 98 klachten ingediend. Dat zijn er 12 meer dan in 2007. De stijgende naamsbekendheid van de Overijsselse Ombudsman zal hierbij wellicht een rol gespeeld hebben. Daarnaast komen er meer klachten binnen rondom het tijdstip van de publiciteitscampagnes van de Nationale ombudsman.

De meeste klachten gaan over traagheid, onduidelijkheid en gebrekkige communicatie.

Van de 98 ontvangen klachten werden er 73 niet (verder) in behandeling genomen. Het merendeel betrof klachten die nog niet ingediend waren bij de deelnemer. Twee klachten werden ingetrokken.

Bij 27 klachten was de Ombudscommissie niet bevoegd een onderzoek in te stellen .

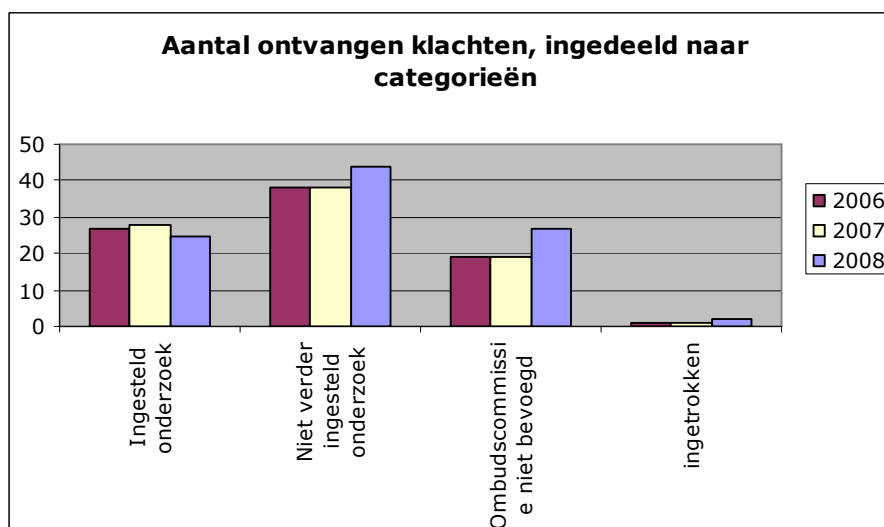
14 klachten worden in 2009 afgewerkt.



## KLACHTCIJFERS.

### Overzicht ontvangen klachten in 2008

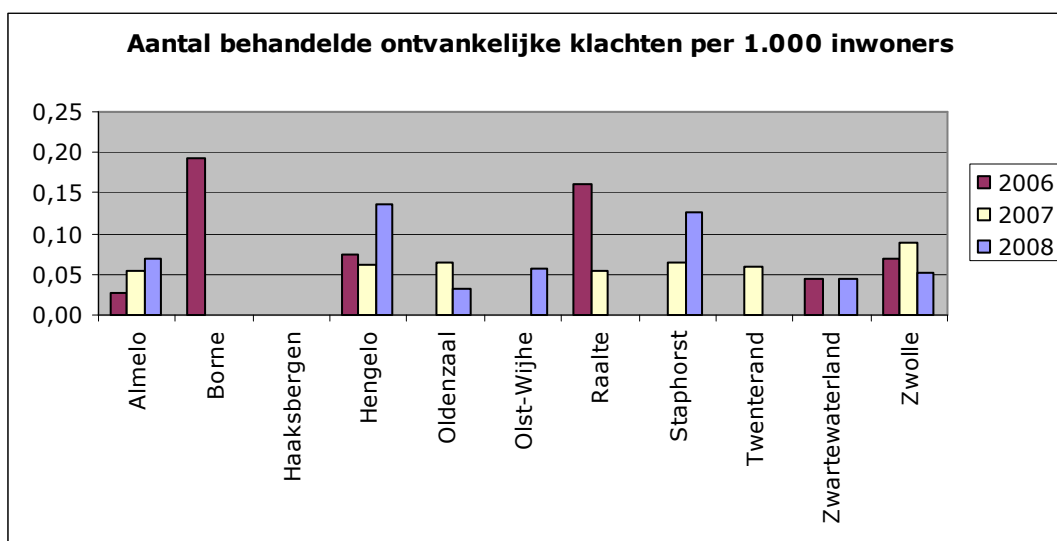
Deelnemer	ingesteld onderzoek			niet (verder) ingesteld onderzoek			Ombudscommissie niet bevoegd			totaal		
	2008	2007	2006	2008	2007	2006	2008	2007	2006	2008	2007	2006
Almelo	4	6	3	7	2	7	0	2	1	11	10	11
Borne	0	0	0	3	1	2	0	0	0	3	1	2
Haaksbergen	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	3	1
Hengelo	7	4	7	10	8	9	6	4	0	23	16	16
Oldenzaal	0	3	0	2	2	0	2	0	0	4	5	0
Olst-Wijhe	0	1	0	2	1	2	1	0	0	3	2	2
Raalte	3	0	6	1	1	2	0	1	0	4	2	8
Staphorst	2	1	1	1	0	2	0	0	0	3	1	3
Twenterand	0	2	0	0	3	0	1	1	1	1	6	1
Zwartewaterland	1	0	1	3	2	0	0	0	1	4	2	2
Zwolle	8	10	9	16	16	14	3	1	4	27	27	27
Regio IJssel-Vecht	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Regio Twente	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Soweco	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Stadstoezicht Almelo	0	0		0	1		0	0		0	1	
Werkvoorzienings-schap Twente	0			0			0			0		
Niet deelnemers	0	0	0	0	0	0	14	8	11	14	8	11
meerdere deelnemers en niet-deelnemers	0			1						1		
<b>TOTAAL</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>46</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>98</b>	<b>86</b>	<b>85</b>



**Overzicht door Ombudscommissie in 2008 behandelde en afgewerkte klachten**

DEELNEMER	ONTVANKELIJKE KLACHTEN (inclusief bemiddeling)				NIET BEVOEGDE EN NIET ONTVANKELIJKE KLACHTEN + ingetrokken klachten			TOTAAL BEHANDELD			AFWERKING IN 2009
	2008	2007	2006		2008	2007	2006	2008	2007	2006	
Almelo	5	4	2		7	4	8	12	8	10	3
Borne	0	0	4		3	1	2	3	1	6	0
Haaksbergen	0	0	0		0	3	1	0	3	1	0
Hengelo	11	5	6		16	12	9	27	17	15	0
Oldenzaal	1	2	0		4	2	1	5	4	1	0
Olst-Wijhe	1	0	0		3	1	2	4	1	2	0
Raalte	0	2	6		1	2	2	1	4	8	3
Staphorst	2	1	0		1	0	2	3	1	2	1
Twenterand	0	2	0		1	4	1	1	6	1	0
Zwartewaterland	1	0	1		3	2	1	4	2	2	0
Zwolle	6	10	8		19	17	16	25	27	24	7
Regio IJssel-Vecht	0	0	0		0	0	1	0	0	1	0
Regio Twente	1	0	0		0	0	0	1	0	0	0
Soweco	0	0	0		0	1	0	0	1	0	0
Stadstoezicht Almelo	0	0			0	1		0	1		0
WOT	0				0			0			0
div.deelnemers en niet deelnemers	0				1			1			0
Niet deelnemers	0	0	0		14	8	12	14	8	12	0
<b>totaal</b>	28	26	27		73	58	58	101	84	85	14

Bovengenoemde aantallen per deelnemer zijn vertaald naar het aantal klachten per 1000 inwoners. Dit geeft het onderstaande grafische overzicht.



## **ANONIEME SAMENVATTINGEN VAN IN 2008 BEHANDELDE KLACHTEN.**

In dit hoofdstuk vindt u een opsomming en een korte omschrijving van alle klachten die de Ombudscommissie in 2008 heeft behandeld.

### **Almelo**

*27-2007. Handelt de gemeente willekeurig bij groene erfafscheidingen? Informatie naar de burger hierover niet echt duidelijk.*

Er is een erfafscheiding geplaatst in de vorm van een bouwwerk dat na verloop van tijd vol zal groeien met groen. De gemeente stuurt een brief waarin wordt medegedeeld dat niet akkoord wordt gegaan met de geplaatste erfafscheiding. Deze moet worden verwijderd of aangepast. Tevens wordt medegedeeld dat er geen vrijstelling en bouwvergunning zal worden verleend. De status van de brief is niet duidelijk. Er wordt niet aangegeven welke actiemogelijkheden de gemeente heeft in dit soort kwesties. Het had de zaak verhelderd als in de brief een algemene uitleg over handhaving was gegeven.

Door verzoeker wordt geen aanvraag bouwvergunning ingediend. Hij is het er niet mee eens dat het hier zou gaan om een bouwwerk. Het mag overigens niet verwonderlijk heten dat een burger geen aanvraag indient als meegedeeld wordt dat geen bouwvergunning zal worden verleend. Toch blijkt uit de correspondentie dat de gemeente wel een aanvraag bouwvergunning verwacht.

Verzoeker stelt dat wordt voorbijgegaan aan wat de wetgever heeft beoogd: het bevorderen van groene afscheidingen. Coniferen of andere groene afscheidingen van planten zouden zonder meer mogelijk zijn tot iedere hoogte.

De Ombudscommissie komt tot het volgende oordeel:

De onderzochte gedragingen zijn als het gaat om de informatie die is verstrekt: onzorgvuldig. De Ombudscommissie constateert dat de gemeente enerzijds herhaalde malen aangeeft in gesprek te willen komen met klager en in brieven mededeelt wie hij daarvoor kan bereiken.

Anderzijds blijft bij de gemeente overeind dat –in ieder geval voor de voordeur– geen medewerking zal worden verleend aan een erfafscheiding in deze vorm. Hiermee zendt men verschillende signalen uit.

Van willekeur in de zin van bejegening is niet gebleken. Op dit punt is de klacht ongegrond. Voor het overige is er sprake van een eigen beleidsvrije ruimte van de gemeente als het gaat om de vraag of deze vorm van groenvoorziening als een bouwwerk wordt aangemerkt en is de Ombudscommissie niet bevoegd.

*30-2007. Nadeel voor ondernemer door werkzaamheden in de straat.*

Verzoeker had van 1986 tot en met 2004 een groente- en fruitzaak. In de periode 2002-2004 is de straat waarin zijn zaak was gevestigd meerdere keren afgesloten geweest voor de aanleg c.q. uitbreiding van riolering. De omzetsdaling na de achtereenvolgende opbrekingen was zo dramatisch dat verzoeker zijn zaak in september 2004 moest sluiten.

Eind januari 2004 verzocht verzoeker de gemeente om (financiële) hulp. Verzoeker beklagt zich over de manier waarop de gemeente met zijn verzoek is omgegaan.

Allereerst is de Ombudscommissie van oordeel dat de gemeente de klachten van verzoeker onterecht niet heeft (h)erkend en heeft nagelaten de interne klachtprocedure toe te passen. Voor zover de gemeente in tweede instantie de interne klachtprocedure wel heeft beogen toe te passen, is de Ombudscommissie van oordeel dat er aan meerdere formele vereisten van deze procedure niet is voldaan. Zij beveelt de gemeente dan ook aan om, ter bevordering van een (juridisch) juiste toepassing van de interne klachtprocedure, de klachtencoördinator een grotere (en duidelijk omschreven) rol te geven bij de afhandeling van klachten.

Verder constateert de Ombudscommissie dat de gemeente jegens verzoeker van het begin af aan een afwerende en formele opstelling heeft ingenomen. Op dringende verzoeken om hulp en aandacht voor zijn situatie volgden brieven waarin de gevolgde of de nog te volgen procedurele gang van zaken werd geschetst en waarin de boodschap was dat de gemeente niets te verwijten viel. Gevolg was dat verzoeker zich volstrekt niet serieus genomen voelde. Ook tijdens de hoorzitting is er op geen enkel moment inlevingsvermogen getoond in de penibele situatie waarin verzoeker is gekomen, los van de

vraag of de gemeente hier (deels) verantwoordelijk voor is. Deze houding vindt de Ombudscommissie niet stroken met de houding die een burger van een service-verlenende instelling als een gemeente mag verwachten.

Als laatste constateert de Ombudscommissie dat er sprake is van een motiveringsgebrek in het besluit van de gemeente aangaande nadeelcompensatie. Het standpunt dat er geen sprake is van onevenredige schade wordt onvoldoende door de overwegingen gedragen nu de gemeente niet heeft onderzocht om hoeveel opbrekingen van de straat het ging en zij het specifieke van de zaak van verzoeker (niet-houdbare producten) niet heeft meegewogen bij haar besluit.

#### *43-2007. Re-integratie arbeidsproces; hoever mag de gemeente gaan?*

Verzoekster werd begin 2007 door de sociale dienst opgeroepen om mee te werken aan een traject naar werk. Verzoekster is in 2007 54 jaar geworden en heeft geen arbeidsverleden. Voorafgaand aan het traject vindt een diagnoseprogramma plaats. De bevindingen worden samengevat in een Individueel Ontwikkelingsplan (IOP). Op basis daarvan wordt een keuze gemaakt voor het juiste vervolgetraject (traject zorg of traject werk).

Onderdeel van de diagnostische fase is een bewegingsprogramma. Verzoekster heeft aangegeven hieraan niet mee te kunnen doen in verband met lichamelijke klachten en geestelijke problemen. Achtereenvolgens wordt haar uitkering geblokkeerd en gekort omdat zij niet of onvoldoende had meegewerkt aan het traject.

De Ombudscommissie overweegt dat in het onderzoek naar voren is gekomen dat verzoekster nooit gewend is geweest om buitenshuis betaald werk te verrichten. Nadat haar echtgenoot lichamelijke problemen heeft gekregen, heeft zij plotseling te maken gekregen met het feit dat bij haar de verantwoording kan komen te liggen voor het genereren van inkomsten. De Ombudscommissie kan zich voorstellen dat dit bij verzoekster onzekerheid en angst heeft opgeroepen. Naar het oordeel van de Commissie heeft de gemeente voor dit aspect te weinig oog gehad. De Commissie kan zich ook voorstellen dat bij verzoekster de indruk is ontstaan dat zij moest sporten in een onverwarmde hal en dat haar verwijzing naar lichamelijke klachten werd genegeerd. Weliswaar heeft de betrokken coach gesteld dat het om een aanwezigheidsplicht ging, maar niet werd ontkend dat verzoekster geacht werd mee te doen. In combinatie met het wijzen op de consequenties voor haar uitkering bij niet meewerken, is aannemelijk dat verzoekster grote druk heeft ervaren. De Ombudscommissie acht het niet verantwoord om mensen als verzoekster, die wijzen op lichamelijke problemen, te laten sporten/bewegen zonder tevoren te (laten) testen of zij dit aankunnen dan wel of dit medisch verantwoord is.

De Ombudscommissie vindt het voorts kwalijk dat verzoekster is verplicht tot het tekenen van het IOP, onder druk van consequenties voor de uitkering bij nalating daarvan, nu de gemeente de zaken zelf administratief niet op aarde had en bij herhaling heeft nagelaten om het IOP op voor verzoekster essentiële punten aan te passen.

De bejegening door de betrokken ambtenaren acht de Ombudscommissie niet behoorlijk. Zij is niet voldoende serieus genomen in haar bezwaren en haar is op zijn minst een impertinente vraag gesteld ('Hoe bent u rondgekomen?'). De Ombudscommissie merkt daarbij op dat de gemeente zich meer bewust moet zijn van de machtspositie waarin zij zich bij de uitvoering van het beleid bevindt.

#### *84-2007. Re-integratie arbeidsproces: hoever mag de gemeente gaan?*

Sinds 2006 ontvangt verzoeker een bijstandsuitkering. Begin 2006 krijgt hij te kampen met een slokdarmontsteking. In oktober 2006 wordt hem de verplichting opgelegd om mee te werken aan een re-integratietraject. Dit houdt in een stage bij een leerwerkbedrijf gedurende 32 uur per week. Daaraan voorafgaand heeft de gemeente een arbeidsgeschiktheidsonderzoek aangevraagd. In augustus 2006 concludeert de bedrijfsarts dat verzoeker fysiek tot arbeid in staat is. In reactie daarop heeft verzoeker zich tot een andere bedrijfsarts gewend. Deze geeft ook in augustus 2006, aan dat hij tijdelijk niet bemiddelbaar is op de arbeidsmarkt voor een periode van drie maanden. Verzoeker geeft richting de gemeente aan dat hij, gezien zijn gezondheidstoestand, niet in staat is aan het traject te beginnen. De gemeente schort de uitkering van verzoeker op en verlaagt later de uitkering gedurende een maand omdat hij niet heeft meegewerkt aan een onderzoek tot arbeidsinschakeling. Tegen deze besluiten dient verzoeker uiteindelijk hoger beroep in bij de rechtbank. De rechtbank oordeelt in september 2007 dat de gemeente een nieuw medisch onderzoek had moeten laten verrichten om te kunnen beoordelen of de medische situatie het verzoeker toeliet om te starten met het re-

integratietraject. Begin februari 2008 ontvangt verzoeker opnieuw een brief van de gemeente dat hij verplicht is te gaan naar een bijeenkomst over het re-integratietraject.

De klacht van verzoeker richt zich tegen de betrokken consulent die hem zou hebben gezegd dat hij niet wilde werken en die andere, voor verzoeker, onprettige opmerkingen zou hebben gemaakt. Meer in het algemeen vindt hij dat de gemeente geen rekening heeft gehouden met zijn medische problemen en hem koste wat kost wil laten deelnemen aan het re-integratietraject.

De Ombudscommissie oordeelt dat de manier waarop de betrokken ambtenaar met verzoeker heeft gecommuniceerd op een aantal punten niet adequaat en niet gepast was. Uitlatingen als 'misschien ben je wel bang' of 'ik zie een mooie gezonde jongeman voor mij' hadden achterwege gelaten moeten worden. De Ombudscommissie kan zich voorstellen dat verzoeker moeite heeft gehad met deze benadering en zich niet serieus genomen heeft gevoeld voor wat betreft zijn klachten. Verder constateert de Ombudscommissie dat niet is gebleken dat de gemeente inmiddels heeft gehandeld naar de uitspraak van de rechter. De Ombudscommissie vindt het onbegrijpelijk dat de gemeente zonder (op zijn minst een) nadere uitleg, verzoeker opnieuw heeft opgeroepen voor een bijeenkomst over het re-integratietraject.

*11-2008. Vertraging vergunningverlening Drank- en Horecawet door gemeente.*

Omdat uiteindelijk bleek dat de bezwarenprocedure mogelijk was heeft verzoeker zijn namens een client ingediende klacht ingetrokken.

*15-2008. Gemeente geeft maar geen antwoord op vragen van verzoeker.*

De vragen zijn voorgelegd aan de gemeente met het verzoek verzoeker binnen de wettelijke termijn te antwoorden. Binnen één week kreeg deze schriftelijk antwoord op al zijn gestelde vragen.

*29-2008. Geen afvalcontainers maar wel een nota afvalstoffenheffing!*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente behandeld was is deze doorgezonden. Resultaat was dat verzoeker vrijgesteld werd van afvalstoffenheffing.

*30-2008. Al in 2007 een bouwvergunning voor het vervangen van een bestaande woonwagen aangevraagd en nog steeds geen beschikking ontvangen.*

De klacht wordt ter behandeling aan Almelo doorgezonden.

*48-2008. Willekeur bij vaststellen WOZ-waarde?*

De woning van verzoeker is identiek aan die van zijn buurman. Het verschil in WOZ-waarde 2007 tussen beide objecten is 5.000 euro. Met betrekking tot het jaar 2008 is het verschil 3.000 euro. Verzoeker stelt dat hij nooit een duidelijk antwoord heeft gekregen van de gemeente op zijn vraag naar het verschil in waardering. De gemeente heeft zich ervan afgemaakt door er steeds op te wijzen dat de modelmatige waardebeoordeling objectief is. Hij spreekt over arrogantie van de gemeente en over willekeur.

De Ombudscommissie oordeelt dat er geen sprake is van willekeurig handelen. Willekeur is een handeling die duidt op een gril van het ogenblik (een grillige, onrechtmatige handeling). Als het gaat om de waardebeoordeling van woningen past de gemeente een modelmatige waardebeoordeling toe waarbij grote groepen woningen langs geautomatiseerde weg van een waarde worden voorzien. Dat is ook gebeurd ten aanzien van de woning van verzoeker. De omstandigheid dat er bij de waardebeoordeling onterecht criteria wel of niet zijn meegewogen, maakt niet dat de waardebeoordeling willekeurig heeft plaatsgevonden.

Wel vindt de Ombudscommissie dat de gemeente weinig oog heeft gehad voor waar het verzoeker om te doen was, namelijk om uitgelegd te krijgen waarom twee identieke objecten verschillend beoordeeld kunnen worden. Pas nadat verzoeker zelf stukken heeft ingezien, werd hem duidelijk waar het verschil uit verklaard kon worden, namelijk uit het feit dat bij de buurman de carport niet is meegenomen. De Ombudscommissie vraagt zich af waarom de gemeente verzoeker tijdens het hoorgesprek geen uitleg heeft gegeven over het verschil in waardebeoordeling. De Ombudscommissie vindt de handelwijze van de gemeente niet getuigen van klantgerichtheid. Ook tijdens de hoorzitting was het de Ombudscommissie opgevallen dat de gemeente geen moeite deed om zich in te leven in het probleem van verzoeker en geen moeite deed om het ongenoegen bij verzoeker weg te nemen. De

Ombudscommissie kan zich dan ook voorstellen dat verzoeker de handelwijze van de gemeente als arrogant heeft ervaren.

*82-2008. Vreemde gang van zaken rond de vordering en het voornemen tot loonbeslag.*

Omdat de klacht nog niet door Almelo is behandeld wordt deze doorgezonden. De invordering en de aanslag zijn vervolgens door de gemeente ingetrokken.

*85-2008. Met behoud van uitkering mag verzoeker een sportschool opstarten maar de gemeente werkt met de vergunningverlening niet mee.*

Bij de gemeente wordt over deze klacht nadere informatie opgevraagd. Het blijkt dat de vergunningverlening allemaal wat gecompliceerder ligt dan verzoeker aangeeft. Als beginnend ondernemer wordt verzoeker geadviseerd steun te vragen bij de Stichting Nieuwe Ondernemers Regio Almelo.

*86-2008. Klacht over het handelen van gemeente bij een WMO-aanvraag.*

De klacht is nog niet bij de gemeente bekend en wordt daarom ter behandeling doorgezonden.

## **Borne.**

*31-2008. Wrakingsverzoek omdat verzoeker van mening is dat de Overijsselse Ombudscommissie niet onafhankelijk is.*

Verzoeker heeft namens een aantal cliënten een klacht ingediend bij de gemeente Borne. Deze is door de gemeente afgehandeld. Verzoeker is niet tevreden over de afhandeling en wil zich tot een externe klachtinstantie wenden: dat is voor Borne de Overijsselse Ombudsman. Volgens haar is de Overijsselse Ombudscommissie echter in deze niet onafhankelijk omdat twee van de drie bestuursleden van de Stichting de Overijsselse Ombudsman betrokken zijn bij het project waarover de klacht gaat. Zij wil daarom dat de klacht doorverwezen wordt naar de Nationale ombudsman. De voorzitter van de Overijsselse Ombudscommissie bericht verzoeker schriftelijk dat de Overijsselse Ombudscommissie voldoet aan alle vereisten van onafhankelijkheid conform de Algemene wet bestuursrecht. Het bestuur van de Stichting de Overijsselse Ombudsman heeft geen enkele betrokkenheid bij de klachtbehandeling. Daarom kan niet aan het wrakingsverzoek worden voldaan. Er is uiteindelijk geen klacht bij de Overijsselse Ombudsman ingediend.

*51-2008. Hetzelfde inkomen, al enkele jaren kwijtschelding gemeentelijke belasting ontvangen en nu opeens niet meer.*

De manier waarop de betalingscapaciteit wordt vastgesteld is door wet- en regelgeving bepaald. De Ombudscommissie kan daar niets aan veranderen. Wel kan de commissie onderzoeken of de beslissing goed is gemotiveerd/op de juiste manier is gedaan. Dit is schriftelijk aan verzoeker meegedeeld. Dit heeft niet tot een reactie van verzoeker geleid.

*94-2008. Toezegging uit het verleden om geen bouwleges te hoeven betalen wordt niet nagekomen!*

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

## **Haaksbergen.**

Geen klachten.

## **Hengelo.**

*24-2007. Voldoende hulp bij poging om uit de uitkeringssituatie te geraken?*

*Schending privacy in het kader van een onaangekondigd huisbezoek?*

Verzoeker is jarenlang werkzaam geweest in loondienst. Sinds 2001 ontvangt hij een bijstandsuitkering. Gedurende een periode dat verzoeker een uitkering ontving, heeft hij

werkzaamheden voor de gemeente verricht. Het gaat om het onderhoud van fonteinpompen. In 2006 heeft de gemeente geconstateerd dat verzoeker heeft gefraudeerd door inkomsten, ontvangen als gevolg van zijn contract met de gemeente, te verzwijgen.

Verzoeker vindt dat hij is tegengewerkt door de gemeente om uit de bijstand te komen. Hij kreeg bijvoorbeeld geen klein geldbedrag om naar een beurs te gaan en voor de vacante functie inspecteur milieubeheer werd hij afgewezen. Ook voelt hij zich in zijn privacy geschonden nu er een buurtonderzoek is ingesteld en vindt hij dat hij als crimineel te kijk is gezet.

De Ombudscommissie vindt dat de gemeente voldoende aandacht heeft besteed aan de verzoeken van verzoeker om hulp bij het uit de bijstand te geraken. Gebleken is dat de gemeente, ook in de persoon van de wethouder, regelmatig aandacht heeft besteed aan zijn situatie. Wat echter opvalt, is dat de regie bij de reacties heeft ontbroken. De omstandigheid dat er weinig structuur in de reacties was, is voor een deel te wijten aan het gedrag van verzoeker zelf. Hij heeft binnen de gemeentelijke organisatie veel brieven bij verschillende afdelingen/personen uitgezet, waardoor het moeilijk was voor de gemeente om regie te voeren. De Ombudscommissie heeft de indruk dat verzoeker er vooral moeite mee heeft dat de reacties van de gemeente onbevredigend voor hem waren. In dat verband benadrukt de Ombudscommissie dat de gemeente regels hanteert zoals die voor een ieder gelden. Er is niet gebleken dat de gemeente ten aanzien van verzoeker andere afwegingsmechanismen heeft gehanteerd.

In het kader van het onaangekondigde huisbezoek, constateert de Ombudscommissie dat de redenen voor het instellen van een onderzoek door verzoeker niet worden betwist. De Commissie gaat er dan ook vanuit dat er terecht is besloten tot een huisbezoek. De vraag die dan overblijft is of in het kader van dat bezoek een buurtonderzoek verricht had mogen worden. De Ombudscommissie is van oordeel dat een buurtonderzoek alleen in zeer uitzonderlijke omstandigheden aan de orde is, juist omdat zo'n onderzoek een extra schending van de privacy met zich meebrengt. Die schending doet zich overigens ook voor als de betrokken medewerkers niet spreken over het doel van het onderzoek en niet vermelden voor wie zij werkzaam zijn. In het onderhavige geval heeft de gemeente aangegeven dat de omstandigheid dat de woning van verzoeker een lege indruk maakte en dat verzoeker op korte termijn uit zijn huis zou worden gezet, in combinatie met de redenen om een huisbezoek te verrichten, een buurtonderzoek rechtvaardigen. Dit onderzoek bestond uit het vragen aan de buurman of verzoeker nog woonde in de desbetreffende straat. De Ombudscommissie overweegt dat in het geval, zoals zich hier voordoet, een antwoord op een vraag ook op een andere manier kan worden verkregen (bijvoorbeeld door vaker onaangekondigd langs te gaan) of in het geval een antwoord niet direct van belang is (niet aannemelijk is dat een antwoord op de vraag van de buurman voor doorslaggevend belang in het onderzoek was), een buurtonderzoek achterwege dient te blijven.

De gemeente heeft tijdens de hoorzitting gesteld dat het optreden van de gemeente bij het huisbezoek in overeenstemming is geweest met het geldende protocol. Echter, in het protocol heeft de Ombudscommissie niets terug kunnen vinden over de regels die gelden bij het instellen van een buurtonderzoek. De Ombudscommissie is van oordeel dat het voor de sociale rechercheurs, bij de uitoefening van hun controle-taak, duidelijk moet zijn in welke gevallen en onder welke omstandigheden een buurtonderzoek aan de orde is. De Commissie doet de gemeente dan ook de aanbeveling om regels op te stellen die, in het kader van de controle, van toepassing zijn bij en tijdens het instellen van een buurtonderzoek en in die zin het protocol betreffende (onaangekondigde) huisbezoeken aan te vullen.

#### *52-2007. Herhaalde verzoeken om handhaving.*

Verzoeker wijst de gemeente er herhaaldelijk op dat de schutting waarop hij vanuit zijn woonkamer uitkijkt, is geplaatst zonder vergunning. Hij vraagt zich af waarom de gemeente niet handhavend optreedt.

Verzoeker heeft op 13 maart 2007 de eerste e-mail over de handhavingskwestie aan de gemeente gestuurd. Daarop heeft de gemeente op 19 maart 2007 per e-mail gereageerd met een in algemene bewoordingen gesteld behandelbericht. Het had in de rede gelegen, zo oordeelt de Ombudscommissie, dat de gemeente verzoeker op dat moment de vereiste procedurele informatie had gegeven en daarbij tevens had laten weten dat de overtreder al op 21 februari 2007 was aangeschreven. In die context is het voorstelbaar dat verzoeker een tijdje later naar de stand van zaken vraagt. Ook daarop reageert de gemeente prompt, maar verontschuldigt zich vanwege organisatorische problemen. Van burgers hoeft echter niet te worden verwacht dat zij zich inleven in organisatorische- en/of

personeelsproblemen binnen een gemeente. Opnieuw is voorstelbaar, dat verzoeker de indruk krijgt dat de gemeente de zaak op de lange baan schuift, terwijl dat feitelijk niet het geval was, nu de vereiste handhavingprocedure in werking was gesteld. Daarbij overweegt de Ombudscommissie, dat verzoeker weliswaar op een adequate behandeling van zijn handhavingsvraag mag rekenen, maar aan de andere kant ook moet beseffen, dat procedures als deze zorgvuldig moeten verlopen en dat de gemeente haar werk noodzakelijkerwijs ook moet prioriteren. Dat wordt als regel door de burger geaccepteerd, mits er maar goede en feitelijke informatie wordt verschaft. En aan dat laatste heeft het ontbroken. De Ombudscommissie concludeert dat de gemeente in relatie tot de aard van de overtreding voldoende voortvarend heeft opgetreden, maar in de communicatieve sfeer steken heeft laten vallen.

*81-2007. Hoe om te gaan met inspraak?*

Het verzoek betreft de communicatie en informatievoorziening tussen gemeente en bewoners. Het gaat om besluitvorming rond herinrichting waarbij de gemeente volgens verzoekers stuurt door eenzijdige en beperkte communicatie. Het besluit over de herinrichting dient dan ook volgens verzoekers opnieuw ter discussie te worden gesteld. Er is geen / niet tijdig informatie gegeven op het punt van de Gebiedsontsluitingsweg (GOW). Door de gemeente werd een keuze uit twee inrichtingsplannen aangegeven, maar die was er feitelijk niet. De inspraak was een farce; er is niet teruggekomen op door bewoners ingevulde formulieren. De gemeenteraad is onvoldoende geïnformeerd en heeft dan ook op onjuiste gronden besluiten genomen. Er is bij de gemeente geen behandeling van de klachten hierover geweest.

Van de zijde van de gemeente wordt aangegeven dat de besluitvorming over de GOW in het verleden, nu bepalend is voor de herinrichting. Dit was bij bewoners onvoldoende bekend, waardoor zij het idee hadden dat er feitelijk nog een keuze was.

De Overijsselse Ombudsman komt tot het volgende oordeel:

De onderzochte gedragingen zijn als het gaat om

- zorgvuldigheid bij besluitvorming: onzorgvuldig;
- het tijdig verstekken van informatie: onbehoorlijk;
- de klachtbehandeling: onbehoorlijk.

*82-2007. Handelwijze rond beslissing opzegging contract.*

De klacht betreft de handelwijze bij de beslissing van de gemeente om verzoeker geen onderhoudswerkzaamheden aan fonteinpompen meer te laten verrichten.

De gemeente heeft in dat verband al geconcludeerd dat de opzegging niet binnen de geldende termijnen heeft plaatsgevonden en dat er daardoor onvoldoende zorgvuldigheid is betracht. Verder steekt de gemeente ook de hand in eigen boezem waar het betreft het niet bewaren van de overeenkomsten met betrekking tot de onderhoudswerkzaamheden. Zij concludeert dat er onvoldoende administratief nauwkeurig te werk is gegaan.

De Ombudscommissie heeft hieraan niets relevants toe te voegen.

Verder is verzoeker er al door de Ombudscommissie op geattendeerd dat de Commissie er niet voor kan zorgen dat de gemeente geleden schade vergoedt en dat zij er evenmin voor kan zorgen dat hij de onderhoudswerkzaamheden aan de fonteinpompen terugkrijgt. Hem is voorts meegedeeld dat als hij dat laatste wil bewerkstelligen, hij een advocaat kan raadplegen over de mogelijkheden van een civiele procedure.

*04-2008. De gemeente betreft de buurtvereniging niet bij het nieuwe wijkcentrum.*

De zaak is door de Rechtbank behandeld. Daarom neemt de Overijsselse Ombudsman de klacht niet in behandeling.

*05-2008. Niet eens met de hoogte van het bedrag dat de gemeente verhaalt in het kader van de uitkering aan ex-echtgenote.*

Omdat de Rechtbank oordeelt over aanpassing van dergelijke uitkeringen is de Overijsselse Ombudsman in deze niet bevoegd. Verzoeker is verwezen naar de Rechtbank.



*06-2008. Omgaan met de door de burger aangeleverde gegevens.*

Verzoeker krijgt al een aantal jaren een langdurigheidstoeslag en hoeft daar verder niets voor te doen. Doordat er in de loop van 2007 voor haar een nieuw dossier is aangemaakt, waarbij abusievelijk de ingangsdatum van de uitkering niet is aangepast, herkent het computersysteem bij de toekenning van de langdurigheidstoeslag 2007 betrokkene niet meer als een 'bestaande klant'. Het is in dit systeem een 'nieuwe klant' die nog niet in aanmerking komt voor de toeslag nu de termijn van vijf jaar nog niet is verstreken. Er volgt dan geen automatische toekenning. Betrokkene trekt aan de bel en de gemeente verstrekt op korte termijn alsnog de langdurigheidstoeslag. Het is betrokkene niet duidelijk hoe het heeft kunnen gebeuren dat de toeslag pas kwam nadat zij zelf actie ondernam. Verzoekster klaagt over het te laat uitkeren door de sector SZW van de langdurigheidstoeslag, het door deze sector niet tijdig verwerken van aangeleverde informatie, de informatieverstrekking en de afhandeling van klachten.

Oordeel van de Overijsselse Ombudsman: de gedragingen zijn als het gaat om

- niet tijdig handelen: deels onzorgvuldig, maar gecorrigeerd;
- verwerken van informatie: behoorlijk;
- informatieverstrekking: deels onzorgvuldig, maar gecorrigeerd;
- klachtbehandeling: behoorlijk.

*08-2008. Recht op inzage in dossiers van adviseurs van de gemeente.*

Het verzoek betreft het niet (tijdig) beschikbaar stellen van de onderliggende gegevens van de keuringsarts van de aan de gemeente adviserende instelling. Deze deed onderzoek in verband met een WMO-aanvraag. Verzoeker stelt dat, als er geen inzage in het dossier is, de redenen van afwijzing van de gevraagde voorzieningen niet kunnen worden nagegaan. De keuringsarts heeft het dossier vernietigd toen hij uit dienst ging bij de instelling. Het heeft lang geduurd voordat de gemeente reageerde op het verzoek om informatie.

De onderzochte gedragingen zijn als het gaat om het tijdig verstekken van informatie door de gemeente: onzorgvuldig. De gemeente heeft dit erkend en excuses aangeboden. De Overijsselse Ombudsman oordeelt dat verdere actie niet nodig is.

Als het gaat om het opvragen van dossiers en het verlenen van inzage in de dossiers van de keuringsarts is de klacht ongegrond. De gemeente beschikt niet over deze dossiers.

Aan betrokkene wordt door de Overijsselse Ombudsman meegedeeld dat zij recht op inzage heeft bij de instelling die de keuring verricht. Helaas zijn daar (onterecht) dossiers vernietigd.

Richting gemeente doet de Overijsselse Ombudsman de aanbeveling in het driemaandelijks overleg met de instelling het punt van vernietigen van dossiers mee te nemen.

*09-2008. Misstanden bij de sociale recherche bij een onderzoek naar een gemeenschappelijke huishouding.*

De gedraging waarover geklaagd wordt, vond vier jaar geleden plaats. De Ombudscommissie heeft verzoeker schriftelijk geïnformeerd dat de klacht daarom niet ontvankelijk is.

*22-2008. Met het oog op de brandveiligheid wordt de woning van verzoeker ontruimd zonder direct andere woonruimte beschikbaar te stellen.*

De klacht wordt ter behandeling doorgezonden aan de gemeente. Verzoeker is vervolgens tevreden en zet de procedure bij de Overijsselse Ombudsman niet voort.

*23-2008. Per abuis te weinig OZB betalen, geen aanmaning ontvangen maar wel direct daarna een dwangbevel met bijkomende kosten.*

Omdat de klacht nog niet door Hengelo is behandeld wordt deze doorgezonden. Verzoeker is vervolgens tevreden en zet de procedure bij de Overijsselse Ombudsman niet voort.

*27-2008. Klacht over het niet in behandeling nemen van een aanvraag om een WWB-uitkering.*

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

*37-2008. Bestrating in een nieuwbouwwijk. Duur van de afhandeling van een verzoek. Wat is het vervolg op een klacht?*

Verzoeker verhuist naar een nieuwbouwwijk. Voorafgaand aan de oplevering informeert hij bij de gemeente naar de toegankelijkheid van de nieuwe woningen. Kan een verhuisauto de woning bereiken? Er volgen telefonisch toezeggingen over verharding. Twee maanden na oplevering van de eerste woning is er qua bestrating nog niets gebeurd. Er volgt een klacht bij de gemeente, want verzoeker vindt dat toezeggingen over bereikbaarheid niet zijn nagekomen. Betrokkene is vervolgens niet tevreden met de klachtafhandeling door de gemeente: de klacht is afgedaan met een briefje, waarin de klacht gegrond wordt verklaard, maar feitelijk verandert er niets.

Verder komt er een bericht van afwezigheid als hij reageert op de klachtenafhandeling door de gemeente; binnen het stadhuis is vervanging niet geregeld.

De Overijsselse Ombudsman komt tot het oordeel dat de onderzochte gedragingen als het gaat om de klachtbehandeling niet geheel zorgvuldig zijn. Als het gaat om voortvarendheid is er niet behoorlijk gehandeld, maar dit is gecorrigeerd voor wat betreft tijdige klachtbehandeling door excuses aan te bieden. Op het punt van actie naar aanleiding van de klacht handelde de gemeente niet zorgvuldig nu niet is overwogen een tijdelijke oplossing te realiseren en is gewacht totdat de definitieve bestrating gelegd kon worden.

*38-2008. Recht op inzage in het volledige WWB-dossier.*

Er wordt gevraagd om gegevens uit het dossier van verzoekster bij de sector SZW.

Aan de orde is of inzage is verstrekt in alle gegevens; de wijze waarop dit is gebeurd; tijdigheid – het heeft lang geduurd voordat er inzage kwam. De vraag om inzage hangt samen met een onderzoek in het verleden naar mogelijke fraude door betrokkene. De gemeente is destijds tot de conclusie gekomen dat er geen fraude was.

In dat geval worden de daarop betrekking hebbende stukken vernietigd. Inzage is dan verder feitelijk onmogelijk. De Overijsselse Ombudsman oordeelt dat de onderzochte gedragingen als het gaat om de informatieverstrekking behoorlijk zijn. Wat betreft het niet tijdig handelen: onbehoorlijk, maar gecorrigeerd.

*41-2008. Betrekken van bewoners bij het realiseren van speelvoorzieningen.*

*Inspraak, wie beslist? Communicatie van het collegebesluit naar bewoners.*

Het gaat om een plan waarbij een groot aantal speelvoorzieningen in de gemeente worden opgeknapt, aangevuld of verbeterd. Ook in de straat van verzoeker. Deze stelt dat de gemeente eenzijdig oplossingen presenteert, terwijl zij aangeeft met bewoners in gesprek te willen. Hij acht de informatievoorziening onvoldoende, met name omdat de brief van het college met het besluit over de speelvoorzieningen in de straat waar verzoeker woont niet is bezorgd. Dit heeft er toe geleid dat pas in een laat stadium, toen de gemeente met uitvoering van de werkzaamheden begon, is ontdekt wat de plannen voor dit speelterrein inhielden. Verder is verzoeker van mening dat de gemeente de plaatsing van de speelvoorzieningen vertraagt door vast te houden aan valzand. Er zou gekozen moeten worden voor een andere oplossing, zoals rubber tegels onder de speelvoorzieningen. De gemeente handelt willekeurig door elders wel rubber tegels aan te leggen.

Van willekeur in de zin van bejegening is de Overijsselse Ombudsman niet gebleken. Op dit punt is de klacht ongegrond. Als het gaat om het gebruik van valzand is er sprake van eigen beleidsvrije ruimte van de gemeente en is de Ombudscommissie niet bevoegd. Wat betreft communicatie/informatie oordeelt de Overijsselse Ombudsman dat er sprake is van onzorgvuldigheid voor wat betreft het niet bezorgen van het besluit in de straat van verzoeker; voor het overige handelde de gemeente behoorlijk. De Overijsselse Ombudsman doet de aanbeveling aandacht te geven aan het bezorgsysteem. Wat betreft de voortvarendheid : door de onzorgvuldigheid op het punt van informeren van het besluit is er vertraging ontstaan. Los daarvan is de klacht op het punt van voortvarendheid ongegrond.

*42-2008. Bij afvalstoffenheffing en rioolrecht maakt de gemeente geen onderscheid naar het aantal personen waaruit een huishouding bestaat.*

Omdat het gaat over gemeentelijk beleid, is de Overijsselse Ombudsman niet bevoegd.

*52-2008. Niet eens met beslaglegging op de uitkering van partner.*

Omdat bezwaar en beroep openstaat is de Overijsselse Ombudsman niet bevoegd.

*60-2008. In 2007 is verzoeker al begonnen met het aanvragen van een bouwvergunning en het schiet maar niet op.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld wordt deze doorgestuurd. Verzoeker is vervolgens tevreden en zet de procedure bij de Overijsselse Ombudsman niet voort.

*65-2008. Onwelgevoeglijk taalgebruik door ambtenaren richting WWB-aanvrager.*

Verzoeker heeft een WWB-uitkering aangevraagd. De behandeling van zijn aanvraag duurt lang. Emoties lopen aan alle kanten op. Verzoeker voelt zich geschokt door mededelingen van medewerkers van de sector SZW. Hij dient hierover een klacht in. In reactie van de gemeente naar aanleiding van zijn klacht worden een aantal van de minder gepaste opmerkingen die hij zelf maakte naar voren gebracht. Hij vindt dat onterecht en verzoekt schriftelijke excuses en rectificatie van de opmerkingen in de brief met de klachtafhandeling. Betrokkene ontkent niet dat er van zijn kant wellicht ook dingen gezegd zijn die niet kunnen. Hij benadrukt dat het hem gaat om de handelwijze van medewerkers van de sector in de toekomst. Namens de gemeente wordt aangegeven dat er wel degelijk naar aanleiding van de klacht intern opnieuw aandacht is besteed aan omgang met cliënten. Dit ook op het punt van duidelijke informatie als de behandeling van een aanvraag langer duurt dan verwacht mag worden. Van de zijde van de gemeente is erkend dat de communicatie over en weer niet goed ging.

De Overijsselse Ombudsman oordeelt dat de communicatie tussen betrokkene en de gemeente niet goed is verlopen; er is sprake van een onbehoorlijk gedrag, echter door een voldoende klachtbehandeling gecorrigeerd.

*69-2008. Bejegening door WWb-consulent bij re-integratie.*

Verzoeker beklagt zich er over dat de gemeente weinig begrip toont voor het feit dat zij door ziekte niet kan werken. Er is in het verleden een ongeval met de fiets geweest, waar zij zegt nog steeds de gevolgen van te ondervinden. Als de gemeente een medisch onderzoek aanvraagt om na te gaan in hoeverre dit juist is, gaat betrokkene aan het werk. Dit duurt echter niet lang. Betrokkene werkt niet mee aan nader onderzoek. Er blijkt wel forse psychische problematiek. Verzoeker beklagt zich er over dat er bij de gemeente wordt gezegd dat de uitkering stopgezet wordt en dat er foutieve gegevens worden genoteerd.

Er is te weinig geld om de maandelijkse lasten te betalen. Daardoor moest de ziektekostenverzekering worden stopgezet. De gemeente wil niets meer betalen; dat komt neer op verduistering. Verzocht wordt een andere consulent toe te wijzen.

Er blijkt geen enkele feitelijke onderbouwing voor deze verdachtmakingen. Wel is tegemoetgekomen aan het verzoek een andere consulent toe te wijzen.

Van de zijde van zowel de gemeente als de Overijsselse Ombudsman is er bij verzoekster herhaaldelijk op aangedrongen hulp te zoeken voor haar emotionele problemen.

De Overijsselse Ombudsman oordeelt dat de klacht ongegrond is.

*71-2008. Klacht over 'illegale' overheidssteun.*

Gelden uit het gemeentelijk sport- en cultuurfonds komen via subsidie aan minima ten goede aan een dagblad. Omdat het hier gaat om gemeentelijk beleid is de Overijsselse Ombudsman niet bevoegd.

*72-2008. Het lukt verzoeker maar niet een vergunning te krijgen om een brievenbus aan de openbare weg te mogen plaatsen.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Verzoeker is vervolgens tevreden over de afhandeling en wendt zich niet tot de Overijsselse Ombudsman.

*77-2008. Verzoeker is het er niet mee eens dat de gemeente naleving eist van de herplantplicht die bij een aan hem verstrekte kapvergunning is opgelegd.*

De Overijsselse ombudsman is niet bevoegd omdat tegen het besluit bezwaar en beroep openstond.

*89-2008. Klacht over de sector Sociale Zaken en Werk.*

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

*93-2008. Ten onrechte beslaglegging opgelegd?*

Ook deze klacht wordt ter behandeling in eerste termijn aan de gemeente Hengelo toegezonden.

*95-2008: niet verstrekken van een langdurigheidstoeslag uit het sport- en cultuurfonds.*

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

*97-2008: onduidelijkheid over betalingsherinnering en de gemeente luistert maar niet.*

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

## **Oldenzaal.**

*57-2007. Verzoeker werd geïnformeerd door een krantenartikel, maar niet door de gemeente!*

Bewoners, onder wie verzoeker, klaagden bij de gemeente over geluidsoverlast van het verkeer. Tijdens een inloopbijeenkomst in 2004 werd met de bewoners van de Paradijsstraat en omliggende straten van gedachten gewisseld over mogelijke oplossingen om de verkeershinder te bestrijden. In juli 2007 verscheen een artikel over deze kwestie in de krant. Daarin stond onder meer dat de verantwoordelijk wethouder zich beriep op een politieonderzoek ter zake. Verzoeker wist daar niets van en vroeg de wethouder schriftelijk om inzage in het onderzoek van de politie. Omdat een reactie uitbleef rappelleerde verzoeker en klaagde er tevens over dat de wethouder hem via de pers liet weten welke conclusies de wethouder trok op grond van dit politieonderzoek en dat de wethouder aan de krant had gezegd dat slechts een enkeling was vóór éénrichtingverkeer of afsluiting van de Paradijsstraat. Na drie maanden reageerde de gemeente op de brief.

Tijdens het onderzoek van de Ombudscommissie bleek dat de communicatie over het al dan niet afsluiten voor verkeer in verband met geluidsoverlast en het vinden van alternatieven onduidelijk was geweest in die zin dat de bewoners van een ander standpunt uitgingen dan de gemeente. Wat betreft de klachtbehandeling verklaarde de wethouder dat hij verzoekers brief had opgevat als een blijk van ongenoegen en daarom had doorgestuurd naar de afdeling met de vraag 'wat moeten we hiermee'. De beleidsadviseur verklaarde dat voor hem de procedure al was afgesloten. 'Mensen die niet hun zin hebben gekregen blijven dan vaak hun ongenoegen uiten.'

De Ombudscommissie concludeerde dat er uit het oogpunt van verkeersveiligheid adequate informatie was verzameld om tot besluitvorming te kunnen overgaan. Daarover werd echter onvoldoende gecommuniceerd met verzoeker en de gemeente ging er – zonder verder onderzoek – naar blijkt ten onrechte van uit dat afsluiten ook voor de bewoners geen optie was. De gemeente had zich ervan moeten vergewissen of die aanname juist was. Dat de bewoners hebben gezocht naar alternatieve oplossingen in plaats van afsluiting van de straat, kwam immers voort uit het vooraf ingenomen standpunt van de gemeente dat afsluiten geen optie was.

De Ombudscommissie gaf als oordeel dat de gedragingen van de gemeente wat betreft de normen klachtbehandeling en informatieverstrekking niet behoorlijk waren.

*28-2008. Klacht over openingstijden gemeentehuis.*

Verzoeker werkt in Amsterdam en moet een vrije dag nemen om een paspoort aan te vragen. De Overijsselse Ombudsman is niet bevoegd, want het gaat om gemeentelijk beleid.

*76-2008. Hoe zit het met het hanteren van de regels met betrekking tot het verstrekken van langdurigheidstoeslag?*

De Overijsselse Ombudsman informeert verzoeker over de regels en de mogelijkheid van bezwaar. Het dossier wordt vervolgens gesloten.

*79-2008. Bezwaar tegen een bouwwerk dat wordt opgericht in de naastgelegen tuin.*

*Daarnaast voelt verzoeker zich onder druk gezet mee te werken aan de verkoop van zijn eigen pand.*

Tegen het bouwwerk staat bezwaar en beroep open: de Overijsselse Ombudsman is daarom niet bevoegd.

Met de klachtcoördinator van de gemeente is telefonisch contact opgenomen. Afgesproken is dat deze zal nagaan of hij nog iets kan betekenen in de kwestie van de verkoop.

*87-2008. Onjuiste voorlichting door gemeente over bon hondenpoep.*

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

## **Olst-Wijhe.**

*69-2007. 'Ze maken foto's en liggen met een verrekijker vanuit sloten te gluren'; controle recreatiewoningen, privacy niet gewaarborgd, geen adequate informatieverstrekking.*

Verzoekster is eigenaar van een recreatiewoning. Naar aanleiding van het beleid van de minister van VROM over het tegengaan van permanente bewoning van recreatiewoningen maakte de gemeente een plan van aanpak.

Volgens verzoekster stond de manier waarop de controleurs inspecteerden niet in verhouding tot het doel: ze liggen met een verrekijker vanuit de sloten te gluren, lopen over het terrein van de recreatiewoningen en rijden rond met auto's. Verzoekster vond dit inbreuk op haar privacy. De gemeente informeerde de eigenaars niet over de wijze waarop de controle zou plaats vinden. Ook wist verzoekster niet dat er foto's van haar woning zouden worden gemaakt. Daarbij kwam dat de gemeente tot dusver altijd permanente bewoning gedoogde. Daarnaast klaagde verzoekster erover dat de gemeente haar klacht niet naar behoren behandelde en zij onder druk werd gezet haar klacht in te trekken.

De Ombudscommissie overwoog dat zij niet bevoegd is het beleid van de gemeente te toetsen, maar wel de werkwijze. Wat opviel was dat de werkwijze erop was gericht het onderzoek zo doelmatig mogelijk te kunnen uitvoeren, maar dat geen aandacht was geschonken aan het aspect van bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Voorts viel op dat een duidelijke grens tussen controle en opsporing ontbrak en er dus kennelijk geen voorschriften waren wanneer zaken moeten worden overgedragen aan opsporingsambtenaren. Ook overwoog de Ombudscommissie dat de gemeente bij de opsomming van de instrumenten in het beleidsplan geen rangorde had genoemd en dat het erop leek dat de instrumenten door de gemeente naast elkaar werden gebruikt. De Ombudscommissie vond het daarom voorstelbaar dat dit bij betrokkenen weerstand opriep en een gevoel van aantasting van de privacy te weeg bracht. Wat betreft de informatieverstrekking stond in de beleidsnotitie dat betrokkenen voorafgaand aan het verzamelen van gegevens daarvan schriftelijk op de hoogte moeten worden gesteld. Daarom wekte het bevreemding dat dit kennelijk niet had plaats gevonden. De Ombudscommissie vond verder dat de klachtenprocedure niet in orde was en dat, ook tijdens het onderzoek van de Ombudscommissie, door de gemeente de indruk werd gewekt dat vanuit financieel oogpunt aan burgers procedures worden onthouden, wat in strijd is met het beginsel van fair play. De Ombudscommissie kwam tot het oordeel dat de klachtbehandeling onbehoorlijk was, de informatieverstrekking niet behoorlijk, en dat het waarborgen van de privacy niet zorgvuldig was.

*10-2008. Tijdstip ter inzagelegging van bestemmingsplan in strijd met beleid van de gemeente?*

Omdat er over deze zaak nog een bezwaarprocedure loopt kan de Overijsselse ombudsman deze klacht niet in behandeling nemen.

*36-2008. Klacht over de manier waarop de bezwaren van verzoeker zijn behandeld.*

Omdat de klacht gelijktijdig bij de gemeente is ingediend bericht de Overijsselse Ombudsman verzoeker dat hij de conclusie van de Olst-Wijhe afwacht.

*58-2008. Gemeente reageert niet op een brief en weigert handhavend op te treden.*

De klacht is nog niet door Olst-Wijhe behandeld, en wordt daarom doorgestuurd.

## **Raalte.**

*45-2008. Schending privacy door opstellen van een verzamelakte.*

Direct na het indienen van de klacht meldt verzoeker dat de gemeente toch geantwoord heeft. Het dossier wordt vervolgens gesloten.

## **Staphorst.**

*61-2007. Gerechtvaardigde verwachtingen gewekt rond vergunningverlening?*

In oktober 2006 diende verzoeker een aanvraag in voor een milieuvergunning. Deze aanvraag heeft betrekking op een schapenhouderij. Deze aanvraag werd afgewezen aangezien er een minimale afstand van 100 meter tussen de omliggende woningen en het dichtst bij gelegen emissiepunt van de te realiseren stal moet worden aangehouden. Volgens verzoeker had de betrokken ambtenaar in september 2006 aangegeven dat het om een minimale afstand van 50 meter ging.

De Ombudscommissie overweegt het volgende. Ondanks het feit dat de betrokken ambtenaar wist dat op grond van de geldende regelgeving 100 meter tot omliggende woningen in acht genomen diende te worden, heeft hij een opening gelaten in die zin dat als verzoeker zou onderbouwen dat met 50 meter kon worden volstaan, de gemeente bereid was de vergunning te verlenen. Naar het oordeel van de Commissie was dit geen verstandige zet, immers, zo blijkt uit hetgeen ter zitting aan de orde is gekomen, de ambtenaar ging er al vanuit dat zo'n onderbouwing niet mogelijk was. Hij had dan ook beter vanaf het begin duidelijkheid kunnen scheppen over de vereiste afstand. In de communicatie tussen de partijen heeft vervolgens verzoeker en/of zijn adviseur een steek laten vallen, immers hij heeft nagelaten de bedachte creatieve oplossing (het verleggen van het emissiepunt in de stal met ventilatoren) eerst aan de betrokken ambtenaar voor te leggen, alvorens de aanvraag in te dienen. Gelet op het feit dat de ambtenaar al had aangegeven 'het moeilijk in te zien', had dat voor de hand gelegen. Had hij dat wel gedaan dan had de betrokken ambtenaar de mogelijkheid gehad om inhoudelijk te reageren en alsnog duidelijkheid te scheppen.

Weliswaar heeft de betrokken ambtenaar de verwachting gewekt dat er een (hele) kleine kans bestond dat er met 50 meter kon worden volstaan, maar niet kan worden gesteld dat op basis van zijn informatie de gerechtvaardigde verwachting werd gewekt dat hij mocht uitgaan van 50 meter.

*3-2008. Re-integratie arbeidsproces; hoever mag de gemeente gaan?*

Verzoekster ontvangt sinds 1986 een bijstandsuitkering. Sinds 1999 werkt zij als vrijwilligster in de openbare bibliotheek. Sinds 2007 heeft zij zes betaalde uren, na een opleiding te hebben gevolgd. In juli 2005 kreeg verzoekster van de gemeente te horen dat het de bedoeling was dat zij zo snel mogelijk weer zelf in de kosten van onderhoud zou kunnen voorzien. Daartoe werd zij aangemeld voor een combinatieonderzoek (persoonlijkheidsonderzoek en loopbaanonderzoek). Aansluitend daarop zou een re-integratietraject worden aangeboden. Begin 2006 laat de gemeente verzoekster weten dat zij zich voor 24 uren per week beschikbaar moet stellen voor de arbeidsmarkt. Verzoekster laat weten dat zij is gestart met de opleiding "specialisatie inlichtingenwerk" op verzoek van de Overijsselse Bibliotheekdienst en vraagt zij vrijstelling van de sollicitatieplicht voor de duur van de opleiding. Deze vrijstelling wordt verleend. In augustus 2007 vraagt verzoekster de opleiding te mogen vervolgen, waarmee ze de mogelijkheden om urenuitbreiding te krijgen, vergroot. Per augustus heeft zij 12 invaluren door de bibliotheek ter beschikking gekregen.

Het verzoek wordt afgewezen en zij wordt aangemeld voor een traject gericht op arbeidsinschakeling. In september 2007 laat verzoekster weten dat zij afziet van de uitkering.

De Ombudscommissie stelt voorop dat zij de procedure rond re-integratie als een gegeven moet beschouwen. Zij oordeelt verder dat je als gemeente voor de menselijke kant oog moet blijven houden, zeker als beleid strikt wordt toegepast. Het oog houden voor de menselijke kant kan zich dan bijvoorbeeld vertalen in de wijze waarop rond en over dat beleid wordt gecommuniceerd. Een opmerking om de sfeer van dat de gemeente de consequenties van het beleid voor de betrokkene oprecht betreurt, past daarin. De vraag is of de gemeente in het geval van verzoekster een verwijt valt te maken met betrekking tot de communicatie.

Ten aanzien daarvan oordeelt de Ombudscommissie dat er in enkele gevallen sprake is van niet zorgvuldig handelen. De Ombudscommissie vindt het bijzonder jammer dat de gemeente een bepaalde brief van verzoekster niet als klacht heeft behandeld omdat door behandeling het zeer dat bij verzoekster leefde had kunnen worden opgepakt en de gemeente uitleg had kunnen geven zoals zij ter zitting van de Ombudscommissie heeft gedaan. Dat wil niet zeggen dat daarmee de zaken waren opgelost, maar dan had de gemeente in ieder geval duidelijk(er) kunnen maken waarom zij bijvoorbeeld op bepaalde voorstellen van verzoekster niet is ingegaan. Verder vindt de Ombudscommissie het op zijn minst vreemd dat de gemeente in de brief waarmee verzoekster haar uitkering opgaf, gelet op de klachten die zij ook in de brief verwoordde, geen aanleiding heeft gezien om het gesprek met verzoekster opnieuw aan te gaan. Daarbij is van belang de grote financiële consequenties die dit voor verzoekster had.

Een aantal door verzoekster aangedragen zaken ziet de Ombudscommissie als gevolg van miscommunicatie, waarbij niet alleen de gemeente maar ook verzoekster een verwijt kan worden gemaakt. Zo heeft verzoekster bijvoorbeeld niet of onvoldoende overleg gepleegd met de gemeente over de vervolgopleiding. De gemeente op haar beurt heeft niet voldoende duidelijk gemaakt wat het re-integratietraject precies inhield.

Meer in algemene zin is het de Ombudscommissie opgevallen dat de gemeente, hoewel formeel gezien correct handelend, onvoldoende heeft uitgedragen, in brieven of ter zitting, dat zij oog heeft voor de lastige positie waarin het toegepaste beleid verzoekster heeft gebracht. In dat verband gaat de Ombudscommissie nog in op de omstandigheid dat ter zitting bleek dat zowel verzoekster als de betrokken ambtenaar aangaf zich gekwetst te voelen. De Ombudscommissie kan zich wat betreft de gevoelens van beide een voorstelling maken. De ambtenaar moest zich houden aan het geldende beleid, ook al was dat voor verzoekster onwelgevallig. Zij had daarbij te maken met een mondige en in sommige opzichten niet meewerkende burger. Verzoekster, op haar beurt, is op bepaalde momenten wel erg strak aangepakt, terwijl zij uiteindelijk haar best heeft gedaan om zelf in haar onderhoud te (gaan) voorzien.

*83-2008. Klacht over gang van zaken bij de aanvraag en verstrekking van een paspoort.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgestuurd. De gemeente heeft vervolgens verzoeker een nieuw paspoort verstrekt en excuses aangeboden. Als gevolg van deze klacht heeft zij de werkwijze aangepast.

## **Twenterand.**

*63-2008. Niet nakomen toezegging dat, als verzoekers als ID-er gaan werken, er zicht is op loonsverhoging.*

Uit opgevraagde informatie bij de gemeente Twenterand blijkt dat de werkgever van verzoekers een andere is dan de gemeente. De Overijsselse Ombudsman is daarom niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen.

## **Zwartewaterland.**

*20-2008. Klacht over beperkte openingstijden van de cluster burgerzaken.*

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

*21-2008. Communicatie over het Masterplan.*

Nadat er een periode van intensief contact is geweest tussen de gemeente en een buurtcommissie in het kader van de vaststelling van het Masterplan, volgt een periode waarin de buurtcommissie zich bewust buiten spel gezet voelt door de gemeente. De gemeente is van mening dat er eerst werkzaamheden worden uitgevoerd die de commissie niet raken waardoor (intensief) contact niet nodig is. De buurtcommissie ziet dat anders en wil van meet af aan betrokken worden. In zoverre is er sprake van een verschil in uitleg van de afspraak dat de commissie bij belangrijke ontwikkelingen/beslissingen betrokken zal worden en dus van miscommunicatie, welke, naar het oordeel van de Ombudscommissie, niet of onvoldoende is hersteld. De miscommunicatie is versterkt

door de wijze waarop de gemeente met de brieven van de buurtcommissie is omgegaan. Zij heeft niet schriftelijk geantwoord op meerdere brieven van de buurtcommissie waarin deze vraagt om een expliciete reactie. De stelling van de gemeente dat de brieven feitelijk wel zijn beantwoord via een andere weg (bijvoorbeeld in gesprekken, via de krant of in een raadsbesluit) doet niet af aan het vereiste van behoorlijkheid dat brieven in beginsel een schriftelijke reactie behoeven. Ook de stelling van de betrokken wethouder dat hij altijd bereikbaar is voor vragen/overleg, is onvoldoende om van genoemd vereiste af te wijken. Door niet schriftelijk te reageren op de brieven heeft de gemeente bewust het risico gelopen dat de buurtcommissie zich niet langer serieus genomen voelde. Daarbij speelt ook dat het initiatief tot contact steeds van de kant van de buurtcommissie is gekomen.

*26-2008. Klacht over een groot aantal zaken.*

Aan verzoeker is meegedeeld dat een klacht over (een ambtenaar van) de gemeente concreet en onderbouwd moet zijn. Verzoeker is daarom verzocht zijn klacht te concretiseren. Daarna is niets meer van hem vernomen. Het dossier is daarom als niet ontvankelijk gesloten.

*66-2008. Klacht over verloop van traject voor de aanvraag van een uitkering en de uitvoering daarvan door gemeente en CWI.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld wordt deze doorgezonden. In een gesprek met klager zijn de standpunten over en weer uitgezet. Dit heeft er toe geleid dat verzoeker heeft aangegeven zijn klacht als afgehandeld te beschouwen.

## **Zwolle.**

*22-2007. Veelschrijverij en toonzetting brieven.*

*Behandeltermijn brief met verzoek om schadevergoeding te lang.*

Verzoekster schreef sinds 2001 bezwaarschriften en brieven aan de gemeente. De gemeente beantwoordde het merendeel van de brieven en behandelde de bezwaarschriften. Op 15 januari 2007 schreef verzoekster een brief, waarin zij zich erover beklaagde dat het college drie van haar brieven niet had beantwoord. Verzoekster was niet tevreden met de reactie van de gemeente op haar klacht over het niet beantwoorden van die brieven. Op de hoorzitting bij de Ombudscommissie werd afgesproken te achterhalen waarom twee van de brieven nog niet waren beantwoord. De Ombudscommissie vond dat één brief, gelet op de toonzetting, niet beantwoord hoefde te worden. De Ombudscommissie overwoog dat verzoekster veel gelijksoortige brieven schreef en dat de toonzetting van veel van die brieven maatschappelijk niet aanvaardbaar was.

Verder concludeerde de Ombudscommissie dat, behoudens één brief die ging over schadevergoeding, alle overige brieven van verzoekster voldoende voortvarend waren behandeld. Het oordeel van de Ombudscommissie was dat de correspondentie (voortvarendheid) op zich behoorlijk was, behoudens het niet tijdig beantwoorden van de brief over de schadevergoeding. Op dit laatste punt was de klacht gegrond.

*46-2007. Dwingt de gemeente tot echtscheiding?*

Verzoekster klaagde erover dat de gemeente haar, door beslaglegging op het gemeenschappelijke inkomen van haar en haar echtgenoot, dwong te scheiden van haar echtgenoot. Ook klaagde verzoekster erover dat het niet eerlijk is dat, ondanks het feit dat zij door de strafrechter is vrijgesproken van het haar te laste gelegde, haar vakantiegeld nog steeds wordt ingehouden. De gemeente legde verzoekster uit dat de vrijspraak van de strafrechter niet automatisch betekent dat er geen beslag meer mag worden gelegd onder de SVB. Wel werd door de scheiding het beslag op verzoeksters AOW-uitkering aangepast aan haar leefsituatie. Daarom krijgt verzoekster nu wel haar maandelijks AOW-uitkering, maar wordt het vakantiegeld ingehouden.

Allereerst merkte de Ombudscommissie op geen oordeel te geven over de beslissing van de gemeente inzake de beslaglegging onder de SVB en het inhouden van het vakantiegeld. Dat zijn kwesties waarover de rechter oordeelt. De Ombudscommissie onderzocht wel of de gemeente zorgvuldig naar de klacht van verzoekster had gekeken.

De Ombudscommissie was van oordeel dat de gemeente zich jegens verzoekster zorgvuldig had gedragen. Ook de klacht van verzoekster werd op zorgvuldige wijze beantwoord door verzoekster een



duidelijke uiteenzetting te geven van haar situatie.  
De klacht van verzoekster was daarom ongegrond.

*49-2007. Bijzondere bijstand: allemaal 'gelul'?*

Verzoekster stelde dat zij tijdens de procedure van de aanvraag voor bijzondere bijstand telefonisch onheus werd bejegend door een medewerker. Die medewerker zei volgens verzoekster: 'Ach bijzondere bijstand, allemaal gelul'. Verzoekster voelde zich belachelijk gemaakt en vond dat zij niet serieus werd genomen. Tijdens de hoorzitting bij de Ombudscommissie kwam naar voren dat verzoekster ook al in 2006 dezelfde klacht had ingediend bij de gemeente, die toen was behandeld. De Ombudscommissie overwoog dat niet voldoende aannemelijk was geworden dat verzoekster in juni 2007 onheus zou zijn bejegend. De woorden 'allemaal gelul' had verzoekster eerder gebruikt in een klacht van 2006, die toen door de gemeente is behandeld. De Ombudscommissie kwam tot het oordeel dat de klacht ongegrond is.

*50-2007. Verzoeker wilde een uitkering, maar niet werken.*

Verzoeker meldde zich bij het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) om in aanmerking te komen voor een uitkering. Tijdens dit gesprek werden gegevens van verzoeker gevraagd. Na twee weken vond een gesprek plaats met de consulent bij Sociale Zaken en Werkgelegenheid (Sozawe). Daarop volgde een waarschuwingsbrief vanwege bedreigend en intimiderend gedrag. Verzoeker vond dat hij zich niet intimiderend had gedragen.

Verzoeker gaf aan dat hij ervan uitging dat het gesprek bij Sozawe een vervolg gesprek was, maar kwam erachter dat de aanvraagprocedure nog niet eens in gang was gezet en dat het eerste gesprek niet meetelde. De consulent 'zeurde' maar door en stelde almaar vragen over zijn arbeidsverleden, maar daarvoor kwam verzoeker niet. Verzoeker wilde een uitkering.

De Ombudscommissie overwoog dat onduidelijk is of en zo ja, op welke wijze informatieverstrekking bij het CWI plaats vindt over de procedure. Kennelijk was het verzoeker, na zijn registratie bij het CWI, niet duidelijk hoe de procedure voor het aanvragen van een uitkering in zijn werk gaat. Maar, ook al was verzoeker door deze gang van zaken kennelijk geïrriteerd, dat geeft hem nog niet het recht zich niet correct te gedragen richting zijn consulent.

Verder overwoog de Ombudscommissie dat uit de bewoordingen van de waarschuwingsbrief zelf niet valt op te maken welke woorden en gedragingen van verzoeker bedreigend en intimiderend waren. Daarom deed de Ombudscommissie een aanbeveling om in de waarschuwingsbrief duidelijk te verwoorden, zoals gedaan op het interne meldingsformulier, welke woorden en gedragingen bedreigend en intimiderend zijn. Dan is de brief aan betrokkene goed gemotiveerd en kan betrokkene weten waarom hij/zij die waarschuwingsbrief krijgt.

De Ombudscommissie oordeelde dat de gedraging van de gemeente wat betreft de motivering in de waarschuwingsbrief niet behoorlijk was.

Verder achtte de Ombudscommissie het van belang dat de gemeente – voor zover nodig - het CWI er op wijst dat tijdens de registratie van gegevens betrokkenen worden geïnformeerd over de procedure bij een aanvraag om een uitkering.

Aanbeveling: In de (standaard) waarschuwingsbrief de woorden 'u heeft zich in dit gesprek bedreigend en intimiderend gedragen' onderbouwen/motiveren, in die zin dat de gedragingen en/of de woorden worden aangegeven die de waarschuwing rechtvaardigen.

*66-2007. Bureaucratische regelgeving Inburgering.*

In december 2005 had verzoeker een intakegesprek met de klantmanager Inburgering over de oudkomersprofieltoets en in mei 2006 sloot de gemeente met verzoeker een inburgeringscontract oudkomers voor het behalen van die toets. In januari 2007 kreeg verzoeker de schoolverklaring van het Deltion College dat hij met goed resultaat de NT2 Profieltoets had afgelegd. Verzoeker ging met deze verklaring naar Burgerzaken om het Nederlanderschap aan te vragen. Daar kreeg hij te horen dat hij een oudkomerscertificaat nodig had. Toen verzoeker dit certificaat vroeg bij Inburgering kreeg hij te horen dat het niet mogelijk was dit certificaat af te geven.

Dit kwam volgens de gemeente omdat verzoekers traject was betaald uit een ander budget dan dat bestemd voor de oudkomersregeling en dat achteraf was gebleken dat de gemeente van het ministerie alleen mensen die onder de oudkomersregeling zijn geslaagd een oudkomerscertificaat mag uitreiken.

Verzoeker gaf aan dat hij de opleiding voor de NT2 toets niet zou hebben gedaan als hij zou hebben geweten dat hij niet in aanmerking zou komen voor naturalisatie. Verzoeker had immers al een goede baan en spreekt en schrijft goed Nederlands. Hij had in het eerste gesprek met de klantmanager duidelijk aangegeven dat het hem ging om naturalisatie. Ook de gemeente vond het een onwenselijke situatie dat ongeveer de helft van de oudkomers niet in aanmerking kwam voor het oudkomerscertificaat, terwijl klasgenoten die exact hetzelfde traject hadden gevolgd hier wel voor in aanmerking kwamen. Daarom schreef het college van B&W hierover een brief aan de minister. In april 2008 liet de gemeente aan de Ombudscommissie weten dat vanwege een brief van de minister voor Wonen, Wijken en Integratie van 23 januari 2008 de impasse mogelijk kon worden doorbroken. Volgens de gemeente kon verzoeker, met toepassing van de wijziging in de Regeling inburgering genoemd in die brief, een aan het certificaat inburgering oudkomers gelijk gesteld document krijgen, voor zover dit ziet op de vrijstelling van de taalonderdelen. Om in aanmerking te komen voor naturalisatie diende dan nog wel het (deel)examen Kennis Nederlandse samenleving worden gehaald. Volgens de gemeente zou verzoeker onder de nieuwe Wet inburgering ook ditzelfde examen nog moeten doen. De gemeente nodigde de gemeente verzoeker uit voor een gesprek en liet de Ombudscommissie daarna het resultaat weten. Verzoeker was tevreden met de voorgestelde oplossing.

*07-2008. Niet verstrekken van voorzieningen het kader van de WMO.*

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

*12-2008. Ten onrechte een korting op de bijzondere bijstand?*

De klacht is alsnog door de gemeente in behandeling genomen. Verzoeker informeert de Overijsselse Ombudsman vervolgens dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

*13-2008. Regiegroep bijzondere huishoudens van de gemeente geeft verzoekster het gevoel minderwaardig te zijn.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld wordt deze doorgezonden. Verzoekster belt nadien dat zij niet tevreden is. Een concreet schriftelijk verzoek wordt, ondanks rappel, niet ontvangen. Reden waarom het klachtdossier gesloten wordt.

*16-2008. Motivering bij afwijzing kwijtschelding niet behoorlijk.*

In deze zaak ging het om de afwijzing – ook in beroep - van een verzoek om kwijtschelding. Bij een kwijtscheldingsbesluit is er geen sprake van administratief beroep in de zin van de Awb, omdat de weg naar de rechter door de Invorderingswet bij onder andere kwijtschelding wordt uitgesloten. Tegen de uitspraak van het college van burgemeester en wethouders op het beroep staat dus verder geen beroepsmogelijkheid open bij de bestuursrechter. Daarom is er tussen de Nationale ombudsman en de VNG de afspraak gemaakt dat belanghebbenden zich kunnen wenden tot een externe klachtvoorziening in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), waarbij een gemeente zich heeft aangesloten.

De motivering van de gemeente voor de afwijzing van het verzoek komt erop neer dat het inkomen van verzoekers te hoog is om in aanmerking te komen voor kwijtschelding. Verzoekers vroegen om uitleg. De gemeente deelde mee dat bij studiefinanciering, ongeacht de hoogte van de lening, wordt uitgegaan van een forfaitair bedrag van € 572 per persoon. Volgens verzoekers was het forfaitaire bedrag als inkomen voor de studiefinanciering niet op hun van toepassing. Verzoekers waren van mening dat de lening van de IBG en de aanvullende studiefinanciering van de ouders niet mag worden meegeteld als inkomen.

De Ombudscommissie vroeg de gemeente om een specificatie van de berekening van het inkomen van verzoekers op grond waarvan geen kwijtschelding kan worden verleend.

De Ombudscommissie overwoog vervolgens dat de richtlijnen voor het verlenen van kwijtschelding van belastingen voor gemeenten dezelfde zijn als voor de Rijksbelastingen en door het Rijk worden vastgesteld. De gemeenten mogen dus geen eigen voorwaarden of normen hanteren. Deze richtlijnen zijn zeer strak en in de Invorderingswet 1990, de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990 en de Leidraad Invorderingswet 1990 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. Op grond van de door de gemeente overgelegde berekening concludeerde de Ombudscommissie dat de gemeente in het licht van genoemde regelgeving het verzoek om kwijtschelding zorgvuldig had gewogen. De Ombudscommissie vond wel dat het besluit om het verzoek om kwijtschelding af te wijzen in eerste instantie niet deugdelijk was gemotiveerd.

Daarom was de onderzochte gedraging van de gemeente ten aanzien van het motiveringsvereiste niet behoorlijk. Op dit punt was de klacht gegrond.

*19-2008. Klacht over aanslagen gemeentelijke belastingen.*

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

*24-2008. Klacht over begeleiding door de sociale dienst tijdens re-integratieproces.*

Omdat de klacht niet bekend is bij Zwolle wordt deze doorgezonden. Verzoeker is na afloop tevreden over de klachtbehandeling door Zwolle. Samen met een nieuwe contactpersoon is een frisse nieuwe start gemaakt.

*32-2008. Ten onrechte geconfronteerd met voorbarige telefonische reactie van Toezicht en Handhaving op signalen over bijplaatsing van een toercaravan op de woonwagenstandplaats?*

De klacht wordt ter behandeling doorgezonden aan de gemeente. Verzoekster geeft vervolgens telefonisch aan niet tevreden te zijn. De schriftelijke motivatie waarom zendt zij, ook na rappel, echter niet in. Het dossier wordt daarom gesloten.

*34-2008. Conflict met Zwolle over een doormidden gebroken straatput en het verhaal van de gemaakte kosten.*

Ook deze klacht is nog niet door Zwolle behandeld en wordt daarom doorgezonden. Omdat de afhandeling van het verzoek om schadevergoeding erg lang op zich laat wachten, heeft de Overijsselse Ombudsman geïntervenieerd wat betreft de voortvarendheid.

*35-2008. Gemeente blijft in gebreke wat de dienstverlening voor allochtone Nederlanders betreft.*

Verzoeker wordt schriftelijk gevraagd zijn klacht te concretiseren. Ondanks rappel wordt de gevraagde informatie niet ontvangen. Het dossier wordt daarom gesloten.

*40-2008. Gezondheidsproblemen moeder, bijstandsuitkering en toenemende kosten in verband met studie zoon. Iedereen om verzoeker heen krijgt altijd van alles terwijl zijn verzoeken niet worden gehonoreerd.*

De klacht wordt ter behandeling aan Zwolle doorgezonden.

*46-2008. Werkwijze Werkloket de Lure discriminerend?*

De klacht is ook toegezonden aan de Commissie Gelijke Behandeling (CGB). Hoewel de Overijsselse Ombudscommissie volgens de wet bevoegd is de klacht te behandelen heeft verzoeker er meer baat bij als de CGB de handelwijze onderzoekt en een oordeel geeft. Verzoeker stemt hiermee in en het dossier wordt gesloten.

*47-2008. Moeilijkheden ondervonden bij de juiste tenaamstelling van paspoort en identiteitsbewijs.*

De klacht werd ter behandeling doorgezonden aan Zwolle. Verzoeker heeft vervolgens aangegeven tevreden te zijn over de wijze waarop de klacht is afgehandeld.

*53-2008. Bezwaar tegen naheffingsaanslag en trage afhandeling van bezwaarschriften in het algemeen.*

Wat het eerste punt betreft: verzoeker wordt schriftelijk geïnformeerd dat de Ombudscommissie geen klachten in behandeling neemt over gedragingen waartegen bezwaar en beroep mogelijk is (geweest). Over het beleid met betrekking tot naheffingsaanslagen wordt bij de gemeente informatie opgevraagd. Verzoeker wordt hierover uitgebreid geïnformeerd.

*57-2008. Klacht over bejegening door consulent schuldhelpverlening.*

De klacht wordt ter behandeling aan Zwolle doorgezonden.

*73-2008. Klacht over wijze van handelen van gemeente en burgemeester.*

Ook deze klacht is nog niet bij Zwolle bekend en wordt ter behandeling doorgezonden. Verzoeker geeft vervolgens aan niet tevreden te zijn en verzoekt de Overijsselse Ombudsman de klacht te behandelen. Echter kort daarna overlijdt verzoeker. In overleg met de familie wordt vervolgens het klachtdossier gesloten.

*75-2008. Klacht over dienstverlening van Zwolle bij de annulering van het huwelijk van verzoeker.*

De klacht wordt ter behandeling doorgezonden aan Zwolle. Deze erkent dat er onjuiste informatie is verstrekt en er niet is teruggebeld. Hiervoor biedt de gemeente excuses en een cadeaubon aan.

*84-2008. Klacht omtrent gevolgde procedure en informatieverstrekking bestemmingsplan Hessenpoort II.*

De klacht is ter behandeling aan Zwolle toegezonden.

*90-2008. Klacht over verhoging van de liggelden voor boten.*

Omdat het hier om beleid van de gemeente gaat is de Overijsselse Ombudsman niet bevoegd. Dit is aan verzoeker meegedeeld.

*92-2008. Gemeente biedt geen passend onderwijs voor hoogbegaafde zoon.*

Ook deze klacht gaat over het beleid. Daarom is de Overijsselse Ombudsman niet bevoegd.

*98-2008. Klacht over de omstandigheden waaronder een parkeerbon is uitgeschreven.*

Omdat bezwaar en beroep open staat neemt de Overijsselse Ombudsman de klacht niet in behandeling.

### ***Onderzoek werkwijze parkeerbeleid: voorstel Ombudscommissie en reactie gemeente***

Omdat bij de Ombudscommissie een aantal klachten waren ontvangen over de procedure bij de naheffingsaanslag parkeerbelasting, vroeg de Ombudscommissie daarover in december 2007 informatie aan de gemeente om te bezien op welke wijze burgers geïnformeerd worden over de bezwaar- en beroepsmogelijkheden. Na de informatie te hebben ontvangen deed de Ombudscommissie een voorstel aan de gemeente.

De Ombudscommissie overwoog dat het probleem zit in de (werk)wijze waarop de naheffingsaanslag bekend wordt gemaakt: achter de ruitenwisser! Wat nu als het regent en het papier wordt onleesbaar, het waait en het papier waait weg of anderszins het papier er niet meer is als de bestuurder van de auto terugkomt? De belastingplichtige kan er dan niet van op de hoogte zijn dat hij een naheffingsaanslag parkeerbelasting heeft gekregen en dus ook niet zijn procedurele mogelijkheden (maken van bezwaar) benutten. Door deze werkwijze handelt de gemeente in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. Volgens dit vereiste moet een bestuursorgaan burgers adequaat informeren over onder meer hun rechtspositie. Hoewel op de achterkant van de naheffingsaanslag dus duidelijke informatie staat over de procedurele mogelijkheden, is de werkwijze van het achter de ruitenwisser aanbrenge van deze informatie niet adequaat. Daarom gaf de Ombudscommissie de gemeente in overweging de werkwijze voor het opleggen van de naheffingsaanslag parkeerbelasting als volgt te wijzigen.

*Het briefje achter de ruitenwisser is een kennisgeving naheffingsaanslag met vermelding dat een brief volgt. Daarna volgt de brief met de acceptgiro, welke brief wordt aangemerkt als een naheffingsherinnering. Ook in deze laatste brief moet uitleg over de bezwaarmogelijkheid worden gegeven en met de dagtekening van die laatste brief begint de bezwaartermijn te lopen.*

De reactie van de gemeente op de aanbeveling komt erop neer dat er door verandering in de werkwijze een achterstand was opgelopen door problemen met de software. De gemeente besloot om,

zolang de achterstand in het verwerken niet was opgelost, bezwaarschriften ontvankelijk te verklaren wanneer deze buiten de bezwaartermijn zijn ingediend en waarin door de indieners wordt aangegeven geen naheffingsaanslag achter de ruitenwisser van hun voertuig te hebben aangetroffen. Hierdoor behouden de belastingplichtigen de mogelijkheid inhoudelijk in beroep bij de rechter te gaan. De gemeente vond dat de voorgestelde werkwijze wettelijk gezien niet juist is, omdat het opschorten van de bezwaartermijn niet mag.

### **Meerdere gemeenten.**

*55-2008. Klacht over de gunning van een overeenkomst voor de verwerking van oud papier en karton bestemd voor recycling. Niet in acht nemen van het Europese Aanbestedingsrecht en Staatssteunrecht.*

Deze klacht heeft betrekking op 12 al dan niet bij de Overijsselse Ombudsman aangesloten gemeenten, de Regio Twente en Twence B.V. Omdat de klacht nog niet in eerste termijn door genoemde instanties is behandeld wordt deze doorgezonden. In overleg tussen de instanties vindt een gecombineerde klachtbehandeling plaats: de gemeente Hengelo verricht het onderzoek. Op 31 december 2008 is de klacht daar nog in behandeling.

### **Regio Twente.**

*26-2007. Wijze waarop Regio Twente grieven over gedrag (ex-)collega heeft opgepakt.*

Verzoeker verving een zieke collega, die zich echter bleef bemoeien met de werkzaamheden. Verzoeker stelt dat de Regio de collega een halt had moeten toeroepen. Hij moest van die collega zware boomstammen tillen waaraan hij schouder- en armklachten heeft overgehouden. Op een gegeven moment is hij, waarschijnlijk als gevolg van de stress rond zijn werk, onwel geworden in de auto en naar het ziekenhuis vervoerd. In dat verband is hij de no-claimkorting kwijtgeraakt. Hij verwijt de betrokken teamleider dat deze hem niet heeft gesteund. Aan het gebeuren heeft hij psychische klachten overgehouden.

De Regio heeft overwogen de in eerste instantie gevraagde schadevergoeding uit te betalen, echter toen verzoeker daarnaast over opgelopen psychische schade begon, gingen de alarmbellen rinkelen. Als het een verzekeringskwestie zou worden, zou het uitbetalen opgevat kunnen worden als schuld bekennen. Toen is besloten de claim af te wijzen. De Regio wil graag meewerken aan een oplossing maar wil niet in een situatie van financiële claims komen.

Voorop stelt de Ombudscommissie dat een zaak als deze zich het meest leent voor bemiddeling. Dit bleek echter niet mogelijk. Wat overblijft is een oordeel van de Commissie over de vraag of de regio in haar communicatie met verzoeker zorgvuldig genoeg is geweest.

De Commissie stelt in dat verband dat de regio (mede-)verantwoordelijk was voor de condities waaronder verzoeker moest werken. Vast staat dat verzoeker bij herhaling heeft aangegeven dat er problemen waren tussen hem en de collega, welke hem het werken moeilijk dan wel onmogelijk maakten. Naar het oordeel van de Ombudscommissie had het in de rede gelegen dat de regio tijdig middels duidelijke en actieve communicatie, schriftelijk vastgelegd, verzoeker had laten weten wat zij als haar taak en verantwoordelijkheden in deze zaak beschouwde en wat verzoeker van haar (wanneer) mocht verwachten. Niet is gebleken dat de regio deze verantwoordelijkheid op zich heeft genomen.

Wat betreft de communicatie met verzoeker na het indienen van de klacht, valt het de Commissie op dat de regio moeite heeft gedaan om met verzoeker in contact te blijven over de ontstane situatie maar dat verzoeker uiteindelijk de boot heeft afgehouden.

Wat de Commissie vervolgens een gemiste kans vindt, is dat de uiteindelijke schriftelijke reactie een louter formele was. Het had toen in de rede gelegen om middels het (opnieuw) proberen in contact te komen met verzoeker in een persoonlijk gesprek de zaak te bespreken en af te ronden.

**Regio IJssel-Vecht.**

Geen klachten.

**Soweco.**

Geen klachten.

**Stadtoezicht Almelo B.V.**

Geen klachten.

**Werkvoorzieningsschap Oost Twente.**

Geen klachten.