



OVERIJSSELE OMBUDSMAN

JAARVERSLAG 2009

Raalte, maart 2010.

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	5
DOORWERKING OORDELEN NAAR DE KLAGER EN IN DE OVERHEIDSORGANISATIE	6
ALGEMEEN	8
Deelnemers	8
Samenstelling bestuur	8
Secretariaat	8
OVERIJSSELSE OMBUDSCOMMISSIE	8
Samenstelling	8
Taak	9
Taakverdeling	9
Onafhankelijkheid en onpartijdigheid.....	9
Overleg met de deelnemers	10
Werkwijze klachtbehandeling	10
Aanbevelingen.....	11
Interventie/bemiddeling	11
In 2009 ontvangen klachten.....	11
Waar gaan de klachten over?	11
Telefonische verzoeken om inlichtingen	11
KLACHTCIJFERS	12
ANONIEME SAMENVATTINGEN VAN IN 2009 BEHANDELDE KLACHTEN	14
ALMELO	14
BORNE	18
HAAKSBERGEN.....	19
HENGELO	19
OLDENZAAL	21
OLST-WIJHE	22
RAALTE	23
STAPHORST	24
TWENTERAND	25
ZWARTEWATERLAND	26
ZWOLLE	26
MEERDERE GEMEENTEN	31
GGD IJSSELLAND	31
REGIONAAL BEDRIJVENTERREIN TWENTE	31
REGIO TWENTE	31
SOWECO	31
STADSTOEZICHT ALMELO B.V.	31
VEILIGHEIDSREGIO IJSSELLAND	31
WERKVOORZIENINGSCHAP OOST TWENTE	31

VOORWOORD.

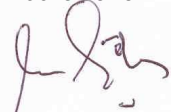
Rechtszekerheid, rechtsgelijkheid en rechtvaardigheid zijn belangrijke principiële kernbegrippen in het kader van het handelen van de overheid. Hoewel de term 'kwaliteitszorg' in overheidsverband nog een betrekkelijk nieuw fenomeen is, maken deze begrippen, die toch al vele decennia lang bij de standaardnormen voor het overheidshandelen behoren, daar zeker deel van uit.

Daarmee maakt ook de uitoefening van het klachtrecht, dat zich richt op het rechtvaardig en correct handelen van de overheid, deel uit van de kwaliteitszorg bij de overheid. Althans dat zou zo dienen te zijn naar ons oordeel. Een goed werkend systeem van klachtbehandeling kan immers in belangrijke mate bijdragen aan het op peil houden, c.q. het verbeteren, van de eigen dienstverlening. Ook bij de overheid.

In dat verband wordt in dit jaarverslag speciale aandacht besteed aan het 'nazorg-traject' dat naar ons oordeel onlosmakelijk verbonden dient te zijn aan zowel de interne als de externe klachtprocedures. In het jargon wordt dit de 'doorwerking van de oordelen' genoemd. Blijft deze nazorg achterwege, of vindt die in onvoldoende mate plaats, dan leert de praktijk dat er alsnog vormen van onvrede blijven bij de klagende burger. En dat is jammer, want het vertrouwen van de burger in de overheid wordt daarmee onnodig extra op de proef gesteld.

Graag wil de Overijsselse Ombudscommissie ook in het komende jaar haar onafhankelijke bijdrage leveren aan dit deel van de kwaliteitszorg van de bij de Stichting De Overijsselse Ombudsman aangesloten overheidsorganisaties.

Maart 2010.



Marinus Snijder, voorzitter van de Overijsselse Ombudscommissie.

DOORWERKING OORDELEN NAAR DE KLAGER EN IN DE OVERHEIDSORGANISATIE.

Iedere burger heeft het recht met de nodige zorg en met respect behandeld te worden door de overheid. Dit betekent dat de overheid burgers correct moet bejegenen en zorgvuldig met de belangen van haar burgers moet omgaan. Dit recht is een belangrijke uitingsvorm behorend bij een democratische rechtsstaat.

Onlosmakelijk hoort daar bij, dat de beslissingen en het handelen van de overheidsorganen ter discussie moeten kunnen worden gesteld. In de eerste plaats gebeurt dat in de diverse politieke gremia, ten behoeve waarvan wettelijk de nodige verantwoordingsrelaties zijn geregeld. Uiteindelijk moeten de politieke bestuursorganen zich in dat verband verantwoorden naar de burgers via de uitoefening van het kiesrecht.

Tot de klassieke verantwoordingsmechanismen in een rechtsstaat behoort ook het wettelijke recht van de burger om zich tot de onafhankelijke civiele rechter of tot de bestuursrechter te wenden indien hij meent dat zijn belangen worden geschonden door de overheid.

Meer recent, dat wil zeggen in de loop van de afgelopen drie decennia, is daaraan het klachtrecht voor de burger toegevoegd. Ook dit recht is wettelijk verankerd. Op basis daarvan kan een burger, die meent niet correct te zijn behandeld door of namens een overheidsorgaan, een klachtprocedure aanhangig maken tegen het betrokken bestuursorgaan. Eerst bij dat bestuursorgaan zelf en daarna eventueel ook nog bij een onafhankelijke externe klachtvoorziening, zijnde een plaatselijke, regionale of nationale ombudsvoorziening. Deze klachtprocedure is gericht op het beoordelen en zo nodig doen corrigeren van de wijze waarop het bestuursorgaan zich jegens haar burger heeft gedragen.

De verschillende genoemde verantwoordingsmechanismen hebben gemeen, dat ze een rechtvaardige behandeling van burgers beogen. En in het verlengde daarvan, dat burgers zo nodig enigerlei vorm van genoegdoening krijgen als blijkt dat het overheidshandelen niet heeft voldaan aan algemeen aanvaarde rechtvaardigheids- en rechtszekerheidsnormen.

Zonneklaar is, dat het beginsel van rechtvaardige en correcte bejegening in belangrijke mate kan bijdragen aan het verkrijgen en behouden van het vertrouwen van burgers in de overheid.

Vanzelfsprekend hechten de overheidsorganen veel waarde aan het hebben van dit vertrouwen van haar burgers. Niet voor niets is kwaliteitszorg daarom ook bij de overheid een geaccepteerd thema.

Aanhakend op het thema van de kwaliteitszorg vraagt de Overijsselse Ombudsman op deze plaats aandacht voor het vraagstuk van de doorwerking van de oordelen die worden gegeven in het kader van klachtprocedures. Gedoeld wordt dan zowel op de interne klachtprocedures, die door het bestuursorgaan zelf worden gevoerd, als op de externe procedures die bij de ombudsman aanhangig zijn gemaakt. Met doorwerking wordt bedoeld de mate van vervolg-aandacht die een oordeel krijgt van het bestuursorgaan of van de ambtelijke organisatie, nadat de procedure door middel van een oordeel over de gang van zaken is afgerond.

Veelal is het zo, dat de klagende burger op zich het al op prijs stelt dat hij serieuze aandacht krijgt in de klachtprocedure. Dat is echter niet voldoende. Uit onze ombudspraktijk weten we namelijk dat de burger meer verwacht. In de eerste plaats verwacht hij enigerlei vorm van genoegdoening van het betrokken bestuursorgaan als uit het oordeel en de daaraan ten grondslag liggende bevindingen en overwegingen blijkt dat een en ander is misgegaan in de relatie tussen hem en de overheid. Deze genoegdoening kan bestaan uit het uitspreken van een gemeente verontschuldiging, het aanreiken

van een of andere attentie, het geven van betere informatie, of welke andere vorm van correctie van de gedraging dan ook.

Bekend is echter, dat het de burger vaak ook te doen is om te voorkomen dat in andere situaties, hem of anderen betreffend, het zelfde weer gebeurt. Hij is er derhalve ook op uit, dat de overheid leergedrag laat zien. Dit houdt in, dat het betrokken bestuursorgaan of de voor haar werkzame organisatie duidelijk aangeeft dat in de toekomst in soortgelijke situaties er voortvarender, duidelijker, of hoe dan ook anders en beter, zal worden gehandeld.

In beide situaties, dat wil zeggen bij de directe genoegdoening, in welke vorm dan ook, maar ook bij de afgeleide genoegdoening, in de vorm van betoond leergedrag, is het duidelijk dat de burger het zeer op prijs stelt dat dit dan ook aan hem kenbaar wordt gemaakt. En uiteraard dan niet nadat daarom moet worden gevraagd en al zeker niet geruime tijd nadat hij in kennis is gesteld van het oordeel in de klachtprocedure. Uit onze ombudspraktijk weten we dat dit ook geldt voor de gevallen dat het betrokken bestuursorgaan andere opvattingen huldigt dan die voorkomen in het oordeel en dus in die zin ook niet van plan is voor de klager positieve consequenties te verbinden aan dat oordeel. Aan te nemen valt dat de burger dan niet zo ingenomen is met een dergelijk standpunt, maar datzelfde geldt ook voor het gegeven dat in het oordeel zelf de klacht ongegrond is verklaard. Waar het in beide situaties om gaat is, dat de klager ervaart dat hij zich serieus genomen voelt in zijn klacht, ook al wordt hij niet in het gelijk gesteld. Vanzelfsprekend past daar wel de nodige uitleg bij.

Uit het vorenstaande vloeit de algemene aanbeveling van de Overijsselse Ombudsman voort, dat altijd richting de klager er vervolg-aandacht komt na een gegeven oordeel in een klachtprocedure. Hoe dan ook kan aan een klachtprocedure de nodige bewustwording ten aanzien van het eigen handelen worden ontleend en kan er een kwaliteitsimpuls van uitgaan. Laat dit dan echter ook aan klager weten. Zoals eerder door ons in ander verband is aangegeven, zijn wij van mening dat de in de diverse organisaties werkzame klachtcoördinatoren daaraan een belangrijke bijdrage kunnen geven.

ALGEMEEN.

Deelnemers.

Op 1 januari 2009 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 GGD IJsselland, Veiligheidsregio IJsselland, Regio Twente, Soweco, Stadstoezicht Almelo BV en werkvoorzieningsschap Oost Twente.

In 2009 sloot het Regionaal Bedrijventerrein Twente aan.

Samenstelling bestuur.

Het bestuur van de Stichting de Overijsselse Ombudsman werd op 1 januari 2009 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).

De heer Ter Ellen trad begin 2009 af als bestuurslid. Hij werd opgevolgd door mevrouw mr. drs. D. Husselman, raadslid van Zwolle.

In mei 2009 nam het bestuur afscheid van zijn voorzitter de heer Brekelmans. Hij werd opgevolgd door mevrouw drs. M.G.E. Koomen, wethouder van Enschede.

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 2009 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 1-1-2009 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 en voormalig rechter-plaatsvervanger bij de rechtbank Almelo;
- mevrouw mr. A.D. van Zeben, werkzaam bij de Nationale ombudsman en de Ombudsman Utrecht. 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 Zwolle. Daarvoor was zij o.a. 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:

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 en Ombudsman Utrecht

Mevrouw mr. drs. G. Edelenbos:

Officier van Justitie te Zwolle;

Mevrouw mr. J. den Engelse:

Freelance adviseur bezwaar en beroep en mediator.

In 2009 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 2009 werd op 22 april een deelnemersbijeenkomst gehouden. Onderwerpen van gesprek waren het jaarverslag 2008, de jaarrekening 2008 en de begroting 2009. Verder werd er, aan de hand van een aantal casus, gesproken over in 2008 ontvangen klachten.

De aanslag OZB en het re-integratieproces kwam hierbij aan de orde. Onder andere deze onderwerpen gaven in 2008 aanleiding voor klachten.

Werkwijze klachtbehandeling.

Het secretariaat registreert alle binnenkomende schriftelijke en telefonische klachten en vragen en verwijst zondig meteen door naar de juiste 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.

Vaak blijkt echter ook dat de klacht nog niet bekend is bij of behandeld is door 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 vermeldt de commissie 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 2009 ontvangen klachten.

In het verslagjaar zijn bij de Overijsselse Ombudsman 88 (2008: 98) klachten ingediend.

Van de 88 ontvangen klachten werden er 55 niet (verder) in behandeling genomen. Het merendeel betrof klachten die nog niet ingediend waren bij de deelnemer (37).

Vier klachten werden ingetrokken.

Bij 14 klachten was de Ombudscommissie niet bevoegd een onderzoek in te stellen. Naar 33 klachten werd een onderzoek ingesteld. Van deze 33 klachten worden er 13 in 2010 afgewerkt.

De Ombudscommissie hanteert bij haar onderzoek een aantal normen (ombudsnormen) voor behoorlijk overheidsoptreden.

De meest voorkomende ombudsnormen waarin getoetst wordt zijn:

- wijze van klachtbehandeling
- voortvarendheid
- informatieverstrekking

Waar gaan de klachten over?

De meeste klachten gaan over traagheid en onduidelijkheid, zijnde aspecten van gebrekkige communicatie. Wat dit jaar opviel was dat er veel klachten binnenkwamen over belasting- en kwijtscheldingszaken. Daarnaast was er een toename van het aantal klachten van klagers met een klachtverleden en mensen met psychische problematiek.

Telefonische verzoeken om inlichtingen.

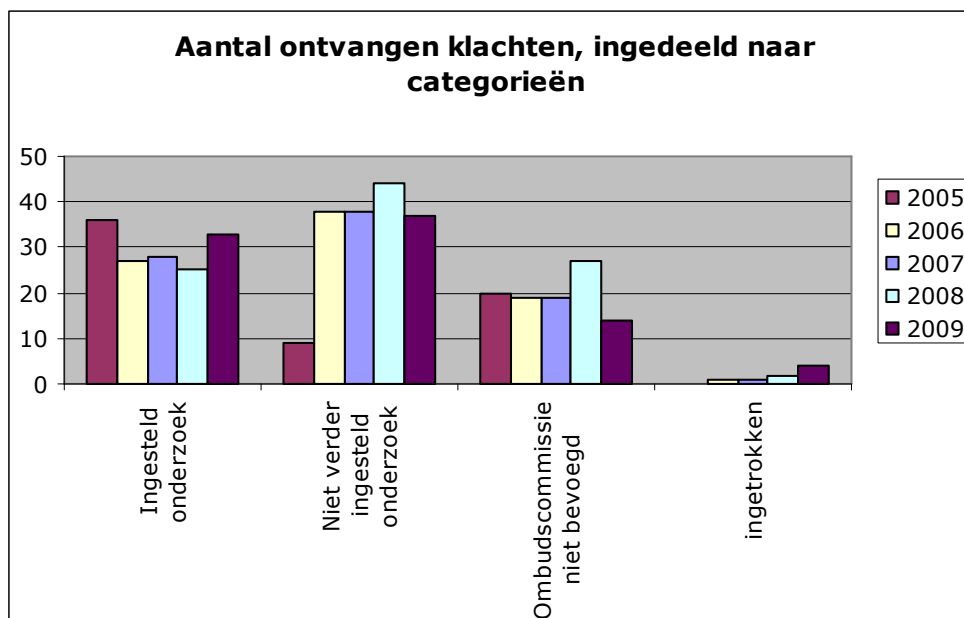
Aan het secretariaat is circa 100 maal de vraag voorgelegd of men over een bepaalde kwestie bij de Ombudscommissie een klacht kon indienen. In een aantal gevallen heeft dat op een later moment geleid tot een schriftelijke klacht. Verder hadden de vragen enkele malen betrekking op gemeenten die niet bij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

Wat in deze contacten in bijzonder opvalt is dat burgers moeilijk het onderscheid kunnen begrijpen tussen de bezwaar- en beroepsprocedures enerzijds en een klachtprocedure anderzijds. Daarnaast is regelmatig niet duidelijk dat de Ombudscommissie geen beroepsinstantie is in de betekenis die burgers er graag aan toe willen kennen.

KLACHTCIJFERS.

Overzicht ontvangen klachten in 2009

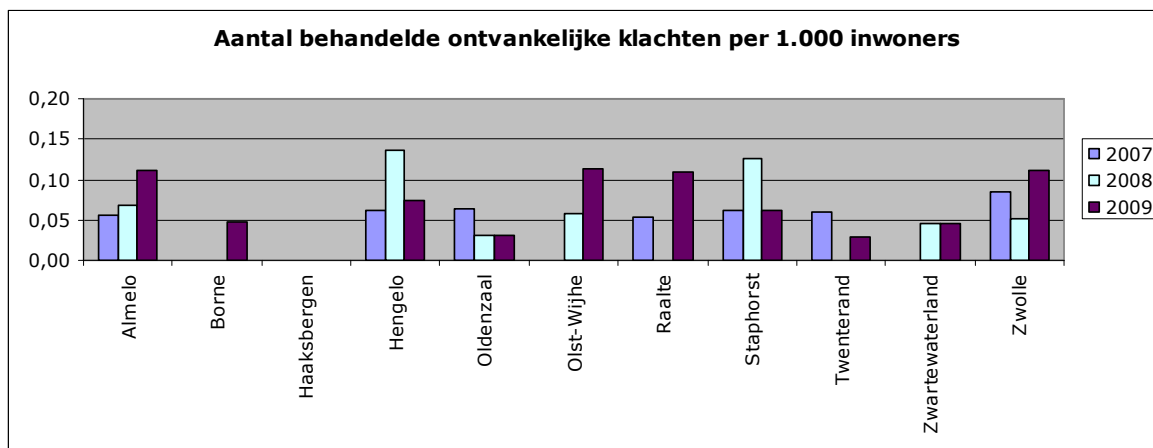
Deelnemer	ingesteld onderzoek			niet (verder) ingesteld onderzoek			niet bevoegd			totaal		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Almelo	8	4	6	5	7	2	1	0	2	14	11	10
Borne	1	0	0	3	3	1	1	0	0	5	3	1
Haaksbergen	0	0	0	2	0	2	0	0	1	2	0	3
Hengelo	7	7	4	6	10	8	4	6	4	17	23	16
Oldenzaal	1	0	3	1	2	2	0	2	0	2	4	5
Olst-Wijhe	3	0	1	0	2	1	0	1	0	3	3	2
Raalte	2	3	0	1	1	1	1	0	1	4	4	2
Staphorst	1	2	1	1	1	0	0	0	0	2	3	1
Twenterand	1	0	2	2	0	3	0	1	1	3	1	6
Zwartewaterland	1	1	0	1	3	2	0	0	0	2	4	2
Zwolle	8	8	10	19	16	16	0	3	1	27	27	27
GGD IJsselland	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veiligheidsregio IJsselland	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regio Twente	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Soweco	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Stadstoezicht Almelo	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
WOT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RBT	0			0			0			0		
Niet deelnemers	0	0	0	0	0	0	7	14	8	7	14	8
meerdere deelnemers en niet-deelnemers	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
TOTAAL	33	25	28	41	46	39	14	27	19	88	98	86



Overzicht van in 2009 behandelde en afgewerkte klachten

DEELNEMER	ONTVANKELIJKE KLACHTEN (inclusief bemiddeling)			NIET BEVOEGDE EN NIET ONTVANKELIJKE KLACHTEN + ingetrokken klachten			TOTAAL BEHANDELD			AFWERKING IN 2010
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007	
Almelo	8	5	4	6	7	4	14	12	8	3
Borne	1	0	0	4	3	1	5	3	1	1
Haaksbergen	0	0	0	2	0	3	2	0	3	0
Hengelo	6	11	5	10	16	12	16	27	17	2
Oldenzaal	1	1	2	1	4	2	2	5	4	0
Olst-Wijhe	2	1	0	0	3	1	2	4	1	1
Raalte	4	0	2	2	1	2	6	1	4	1
Staphorst	1	2	1	1	1	0	2	3	1	1
Twenterand	2	0	2	1	1	4	3	1	6	0
Zwartewaterland	1	1	0	1	3	2	2	4	2	0
Zwolle	13	6	10	19	19	17	32	25	27	4
GGD IJsselland	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veiligheidsregio IJsselland	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regio Twente	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Soweco	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Stadstoezicht Almelo	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
WOT	0	0		0	0		0	0		0
RBT	0			0			0			0
meerdere deelnemers en niet deelnemers		0			1		0	1		1
Niet deelnemers	0	0	0	7	14	8	7	14	8	0
totaal	39	28	26	54	73	58	93	101	84	14

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



ANONIEME SAMENVATTINGEN VAN IN 2009 BEHANDELDE KLACHTEN.

In dit hoofdstuk vindt u een opsomming en een korte omschrijving van alle klachten die de Ombudscommissie in 2009 heeft behandeld.

ALMELO

59-2008. Bestuursdwang bij ontruiming terras.

Verzoeker start zonder vergunning een horecabedrijf met terras. De gemeente treedt op tegen het terras, omdat het voor de markt van de volgende dag in de weg staat. Er volgt een mondelinge aanzegging het terras voor een bepaald tijdstip te ontruimen. Als men het zelf niet doet, zal de gemeente gaan ontruimen op kosten van verzoeker. Wanneer het uur voor ontruiming nadert komt de gemeente met veel materieel en mankracht. Uiteindelijk wordt het terras dan ontruimd. Volgens de gemeente is er geen sprake van bestuursdwang nu betrokkene het terras zelf leeghaalde. Verzoeker klaagt over de wijze van handhaving. Klacht gegrond want handhaving kent een bepaalde procedure ook in geval van spoedeisendheid.

67-2008: Forse verhoging uurtarief huishoudelijke hulp. Niet zorgvuldig handelen voor wat betreft de informatieverstrekking.

Verzoekster krijgt sinds 2001 huishoudelijke hulp via een thuiszorgorganisatie. De tarieven werden vastgesteld door de rijksoverheid. Sinds de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) op 1 januari 2007 is het deel verzorging Huishoudelijk overgegaan naar de gemeente. In 2007 gold een overgangsregeling. Het tarief voor huishoudelijke hulp bedroeg in dat jaar 12,20 euro per uur. In mei 2008 ontvangen verzoekers een beschikking van het Centraal Administratiekantoor (CAK) waarin het bedrag van de eigen bijdrage is vastgesteld op 19,65 per uur. Verzoekers vinden de verhoging van meer dan 60% niet acceptabel, temeer niet omdat zij van te voren er niet van op de hoogte zijn gesteld.

De Ombudscommissie constateert dat de gemeente verzoekers een brief heeft gestuurd, gedateerd 13 december 2007, welke de mededeling bevat dat zij van het CAK een beschikking zullen ontvangen waarin het bedrag van de eigen bijdrage (periode vanaf 1 januari 2008) wordt vermeld. Deze beschikking is pas in mei 2008 door verzoekers ontvangen.

De gemeente stelt dat zij niet over de inkomensgegevens beschikt van de cliënten en zij deze niet kon voorlichten. Het enige dat zij had gekund was het schatten van de maximale eigen bijdrage. Bewust is de brief van 13 december 2007 niet uitgebreid met bijvoorbeeld een algemene berekeningstabel omdat de ervaring leert dat dit veel onrust kan veroorzaken.

De Ombudscommissie heeft geconstateerd dat het CAK informatiebrochures uit geeft waarin onder andere berekeningstabellen met betrekking tot de eigen bijdrage staan. De Ombudscommissie overweegt daartoe dat het weliswaar tot het beleid van de gemeente gerekend kan worden om zelf geen verdere informatie te verstrekken, maar dat het wel aan de gemeente was om te verwijzen naar de informatiebrochures van het CAK en de mogelijkheid om bij het CAK nadere informatie terzake in te kunnen winnen. De gemeente wordt geacht op de hoogte te zijn van deze brochures en de informatiemogelijkheden van het CAK, temeer daar andere gemeenten, zoals de Ombudscommissie heeft vernomen, die informatiebrochures van het CAK met de brief over de te verwachten beschikking van het CAK hebben meegestuurd.

Oordeel: niet zorgvuldig handelen voor wat betreft de informatieverstrekking.

80-2008: Vervolg na gegrondverklaren klacht in verband met een huisbezoek door de sociale recherche.

Verzoekers worden geconfronteerd met een huisbezoek door de sociale recherche. Dit verloopt niet goed en zij dienen hierover een klacht in. Bij de klachtafhandeling komt de gemeente tot het oordeel dat de klacht gegrond is. Hierbij wordt door de gemeente opgemerkt:

'Er was onvoldoende afstemming tussen de verschillende teams met als gevolg dat de sociale recherche niet op de hoogte was van de melding over de relatie tussen verzoekers.

Beiden hadden schriftelijk geïnformeerd moeten worden toen bleek dat er niets onrechtmatig werd geconstateerd. Daarbij had ook informatie over het informeel buurtonderzoek kunnen worden gegeven. Er worden excuses aangeboden voor de onrust die is veroorzaakt bij betrokkenen. Een huisbezoek is inderdaad een inbreuk op het privéleven. Grote zorgvuldigheid is dan op zijn plaats. Het huisbezoek is door beide partijen zeer verschillend ervaren. De medewerkers hadden geen intentie tot respectloze en onzorgvuldige bejegening, maar waren ook niet in staat dit door houding en gedrag voldoende duidelijk te maken.'

Verzoekers zijn het niet eens met het vervolg dat de gemeente geeft aan de gegrondverklaring van hun klacht. Er zijn excuses aangeboden; dit achten zij onvoldoende. Dit leidt uiteindelijk tot een gesprek met de wethouder. De Oo stelt het op prijs dat dit heeft plaatsgevonden. Echter geconstateerd wordt dat het vervolg daarvan niet goed is verlopen. Verzoekers verwachtten na dit gesprek nadere actie. De wethouder zou zich beraden over een vervolg op het gesprek dat zij had met verzoekers. Dit is door de wethouder opgevat als vervolgstappen richting de gemeentelijke organisatie. Verzoekers hebben daar een ander beeld bij gehad. Zij dachten meer in termen van immateriële schadevergoeding. Er is vervolgens niet meer gecommuniceerd, noch over de stappen richting de gemeentelijke organisatie, noch over schadevergoeding.

De onderzochte gedragingen zijn als het gaat om

- de klachtbehandeling: zorgvuldig.
- vervolg op de klachtbehandeling / voortvarendheid / actieve- en adequate informatieverstrekking: onzorgvuldig.

17-2009: Melding openbare beplanting.

Op 18 augustus 2008 doet verzoeker een melding betreffende de openbare beplanting voor zijn huis. Diezelfde dag krijgt hij te horen dat de melding is doorgestuurd naar een van de betrokken medewerkers. Op 17 november 2008 laat verzoeker de gemeente weten dat hij nog geen enkele reactie op zijn melding heeft ontvangen. Na tussenkomst van de Overijsselse Ombudsman neemt de gemeente op 2 maart 2009 contact op met verzoeker.

Dat verzoeker geen reactie op zijn melding heeft gekregen, wijt de gemeente aan technische storingen in de zomer van 2008, inhoudende dat toen op een aantal buitenlocaties langdurige problemen met de netwerkverbindingen waren. De Ombudscommissie overweegt dat zo dit al de reden is geweest van het niet reageren op de melding, het duidelijk mag zijn dat dit een probleem is van de gemeente en niet van de burger. Van een professionele organisatie mag worden verwacht dat zij haar systemen op orde heeft en dat als er problemen ontstaan dat er dan in is voorzien dat er geen informatie verloren gaat.

Wat de Ombudscommissie constateert is dat de gemeente, na de technische storingen, blijkbaar niet extra alert is geweest op een rappel zoals dat van verzoeker van 17 november 2008. Verzoeker immers, heeft ook op het rappel, binnen de daarvoor redelijke termijn, geen (schriftelijke) reactie gekregen.

De gemeente schrijft dat de betrokken ambtenaar 'zoals altijd de gang van zaken is bij een dergelijke melding, de collega stratenmakers heeft gevraagd om het probleem op te lossen'. De Ombudscommissie vindt deze manier van omgaan met meldingen (en herinneringen daaraan), te vrijblijvend.

Oordeel: niet behoorlijk handelen voor wat betreft de behandeltermijn en niet zorgvuldig handelen voor wat betreft de communicatie.

25-2009: Aanvraag ontheffing arbeidsverplichting en re-integratie in het arbeidsproces.

In de periode december 2007 - zomer 2008 deed de Ombudscommissie onderzoek naar klachten van verzoeker die betrekking hadden op de manier waarop hij door de gemeente is behandeld in het kader van verplichte deelname aan een re-integratietraject. De klachten die nu aan de orde zijn, hebben

betrekking op de periode vanaf het moment dat verzoeker een verzoek tot ontheffing van de arbeidsverplichting indiende.

Dat verzoek tot ontheffing is van 4 april 2008. Bij brief van 4 mei 2008 deelt verzoeker de gemeente mee dat hij vanaf 11 juni 2008 naar het buitenland zal afreizen en dat hij langer dan de toegestane 4 weken zal wegblijven. Na 9 juli kan de gemeente zijn uitkering dan ook beëindigen. Op 17 juli 2008 is verzoeker, eerder dan zijn bedoeling was, teruggekeerd uit het buitenland. Op die datum heeft hij een nieuwe bijstandsuitkering aangevraagd. Bij brief van 11 augustus 2008 wijst verzoeker de gemeente erop dat er nog geen beslissing is genomen op zijn verzoek om ontheffing van de arbeidsverplichting. Op 21 augustus 2008 dient hij een bezwaarschrift in tegen het uitblijven van de beslissing. Op 28 augustus 2008 wordt hij uitgenodigd door Fusion (het onderdeel van de gemeente dat zich bezighoudt met het begeleiden naar werk van personen die een bijstandsuitkering hebben), voor een kennismakingsgesprek. Er wordt op gewezen dat deelname aan een traject naar een betaalde baan verplicht is. Verzoeker is dit gesprek niet aangegaan vanwege gezondheidsklachten. In dat verband wijst verzoeker erop dat de gemeente in het verleden heeft nagelaten om zorgvuldig onderzoek naar zijn gezondheidsklachten te verrichten. Daarbij verwijst hij naar het oordeel van de Ombudscommissie en de uitspraak van de rechtbank (deze uitspraak van 11 september 2007 hield in dat de gemeente een nieuw medisch onderzoek had moeten laten verrichten om te kunnen beoordelen of de medische situatie van verzoeker het toeliet om per 23 oktober 2006 te starten met een re-integratietraject en om de voorlichtingsbijeenkomst op 18 oktober 2006 bij te wonen). Bij brief van 16 september 2008 reageert de gemeente op het verzoek om ontheffing van de arbeidsverplichting. Zij maakt melding van het voornemen om hem uit te nodigen voor een arbeidsmedisch en/of psychologisch onderzoek, waarover hij binnenkort bericht ontvangt. Op 6 november 2008 ontvangt hij een besluit op zijn bezwaarschrift, gericht tegen het uitblijven van een beslissing op zijn aanvraag van 4 april om in aanmerking te komen voor ontheffing van de arbeidsplicht. Het besluit houdt in dat het bezwaarschrift niet-ontvankelijk wordt verklaard wegens het ontbreken van procesbelang (na het besluit om de uitkering te beëindigen, is het geven van een besluit op zijn aanvraag om ontheffing van de arbeidsplicht niet meer relevant).

De klachten van verzoeker houden in dat hij direct bij terugkeer uit het buitenland is geconfronteerd met deelname aan een re-integratietraject en de klachten betreffen 'de hantering arbeidsontheffingsprocedure gemeente Almelo'.

Wat de Ombudscommissie de gemeente verwijt is dat zij na de uitspraak van de rechtbank van 11 september 2007 en het rapport van de Ombudscommissie van 2008 niet heeft voorkomen dat verzoeker in augustus 2008 opnieuw in de positie is gebracht dat hij werd geacht deel te nemen aan het re-integratietraject. Dit deed de gemeente zonder nadere uitleg over en verwijzing naar al hetgeen in eerdere klacht- en gerechtelijke procedures aan de orde was geweest en zonder dat er opnieuw medisch onderzoek heeft plaatsgevonden. Wat had moeten gebeuren is dat er regie was gevoerd op nieuwe verzoeken / kwesties betreffende verzoeker opdat er tijdig afgestemd en adequaat gereageerd had kunnen worden.

Uit de stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht, blijkt dat de gemeente pas nadat verzoeker in oktober een nieuwe klacht had ingediend, is gaan proberen tot afstemming te komen. Het ontbreken van regie voor wat betreft de problematiek van verzoeker is de oorzaak dat er opnieuw fouten door de gemeente zijn gemaakt die niet gemaakt hadden hoeven worden als tijdig interne afstemming had plaatsgevonden. Wat in dat verband de Commissie vooral is opgevallen, is dat de brief van de gemeente van 16 september 2008 noch bij de behandeling van het bezwaarschrift en de klachten van verzoeker noch in het kader van een gesprek met Fusion bekend was bij de betrokken ambtenaren terwijl verzoeker daaruit heeft kunnen en mogen afleiden dat in het kader van zijn verzoek om ontheffing medisch onderzoek zou gaan plaatsvinden.

Met betrekking tot de communicatie overweegt de Ombudscommissie onder meer dat zij niet kan inzien dat de gemeente het nodig vindt om in haar reactie op de klacht te benoemen dat een niet beantwoorde brief 'niet alleen de oorzaak kan zijn geweest van de chaos in uw leven'. Nog afgezien van het feit dat zo'n uitlating de moeizame relatie geen goed doet, is een dergelijke uitlating volstrekt ongepast. De Commissie acht het ook van belang op te merken dat hoewel in de reactie op de klachten staat aangegeven dat er 'goede en heldere afspraken' zijn gemaakt en dat er gerekend wordt op verzoekers 'welwillende medewerking', de inhoud van deze afspraken nooit aan verzoeker is meegedeeld.

Het verwijt van de gemeente aan verzoeker is dat hij niet wil deelnemen aan gesprekken en dat daardoor de communicatie moeizaam verloopt. De Ombudscommissie kan hierin meegaan en merkt daarbij op dat als iemand stelselmatig weigert om te worden gehoord, het risico op miscommunicatie wordt vergroot. In die zin was het aan verzoeker geweest om, ondanks het wantrouwen, op enig moment toch weer het gesprek met de gemeente aan te gaan.

De gemeente heeft reeds toegegeven dat er niet tijdig is beslist op de aanvraag voor ontheffing van de arbeidsplicht en dat zij dat betreurt. De Ombudscommissie heeft daaraan niets toe te voegen.

Oordeel: niet behoorlijk handelen voor wat betreft interne afstemming en niet zorgvuldig handelen voor wat betreft communicatie.

31-2009: verlagen WOZ-waarde zonder uitleg.

De WOZ-waarde wordt door de gemeente naar beneden bijgesteld. Dit terwijl er een verbouwing is geweest en het huis volgens verzoeker in waarde is gestegen. Geen uitleg door de gemeente. Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Geen verdere actie bij Oo.

32-2009: Voldoende inzage gegeven in onderliggende rapportage?

Verzoeker dient aanvragen in bij het college voor een vergunning Drank- en Horecawet en bij de burgemeester voor een exploitatievergunning. De gemeente deelt aan verzoeker mee dat op grond van de Wet Bibob een onderzoek zal plaatsvinden. Het Bibob-rapport is voor de gemeente aanleiding de gevraagde vergunningen te weigeren. Het voornemen daartoe wordt aan verzoeker per brief meegedeeld. Hierbij wordt aan verzoeker de gelegenheid geboden zienswijzen in te dienen en om het Bibob-advies in te zien. Bij het indienen van zienswijzen geeft verzoeker aan dat er meerdere versies van het Bibob-advies zijn geweest en dat verzoeker niet in de gelegenheid is geweest deze in te zien. De gemeente deelt mee dat het juist is dat er twee eerdere versies van het rapport zijn geweest. Er is bij de inzage gemeld dat er eerdere versies zijn geweest. In de brief hierover geeft de gemeente aan dat 'men het blijkbaar desondanks niet nodig heeft geacht deze versies in te zien'. Verzoeker krijgt daartoe alsnog de gelegenheid en kan aanvullende zienswijzen indienen. Het is volgens verzoeker onjuist dat er expliciet is gewezen op eerdere versies. Behalve over de onjuistheid van de door de gemeente gemelde feiten, wordt aan de orde gesteld dat genoemde zinsnede zorgt voor een beschuldigende vinger naar verzoeker en haar adviseur.

In haar klachtbehandelingsbrief geeft de gemeente aan dat het gevoerde onderzoek geen aanleiding geeft te twijfelen aan de integriteit van de medewerker als beëdigd ambtenaar van de gemeente. Ook is het volgens de gemeente van belang dat bij aanvang van de inzage de begeleidende brief van Bureau Bibob aan verzoeker is overgelegd. In die brief wordt melding gemaakt van twee eerdere versies. Zowel verzoeker als haar adviseur hebben deze brief gelezen en konden dus in ieder geval op de hoogte zijn van het bestaan van eerdere versies. Derhalve is er geen nadeel ondervonden van het beweerdelijk niet gedaan zijn van de mondelinge mededeling, waarmee de praktische betekenis van de klacht vervalt. De klacht wordt ongegrond verklaard.

Oordeel:

- als het gaat om de vraag welke informatie er is verstrekt heeft de Oo geen oordeel;
- de klachtbehandeling is onvolledig geweest. In het kader van de klachtbehandeling door de gemeente is de klacht over de gewraakte zinsnede niet aan de orde geweest. Oo constateert dat de gemeente ook op dit punt haar standpunt had dienen te bepalen.

36-2009: Niet reageren door gemeente.

De door de gemeente beschikbaar gestelde elektrische fiets voldoet niet. Verzoeker brengt deze terug en wil graag een bedrag aan geld om zelf een fiets te kopen. Gemeente reageert niet na telefoontjes. Klacht doorgezonden aan gemeente voor behandeling in eerste termijn. Geen verdere actie bij Oo.

38-2009: Geen antwoord op vragen die worden gesteld als blijkt dat de buur met psychische problematiek die verzoeker heeft aangevallen, weer terug komt in zijn woning.

Na bemiddeling door de Oo onderneemt de gemeente alsnog actie. Verzoeker is hier blij mee.

46-2009: Uitbetaling duurt lang.

Na faillissement wordt een bijstandsuitkering aangevraagd. Het duurt lang voordat het tot uitbetaling komt. Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Geen verdere actie bij Oo.

52-2009: Er wordt steeds van contactpersoon gewisseld, informatie wordt niet goed overgedragen. Hierdoor is het afspraak dat de gemeente het bedrag aan ziektekostenverzekering zou inhouden niet nageleefd. Nu komt er een navordering.

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Geen verdere actie bij Oo.

53-2009: Betalingscapaciteit (wijze berekening netto huur) in het kader van mogelijke kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en heffingen.

Verzoekster klaagt zich erover dat de gemeente bij de berekening in het kader van kwijtschelding niet de volledige huurkosten meeneemt maar de 'normhuur' in mindering brengt. Feitelijk betekent dit dat de gemeente niet het bedrag neemt dat verzoekster de facto aan huur overmaakt, maar de kale huur die ze van de belastingdienst 'opkrijgt'. Daar heeft reeds een correctie plaatsgevonden voor in de huur begrepen zaken die op grond van de van toepassing zijnde wettelijke regeling niet meegenomen mogen worden. De huurnorm is een wettelijk verplicht bedrag dat geacht wordt door iedereen betaald te kunnen worden.

De Ombudscommissie heeft geconstateerd dat in het geval van verzoekster de wijze van berekening van de netto huur in overeenstemming is met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Over het feit dat in deze berekening niet de volledige huurkosten worden meegenomen, kan de Ombudscommissie geen oordeel geven omdat ook de Commissie de inhoud van wet- en regelgeving als een gegeven moet beschouwen. Wat de Commissie wel heeft onderzocht is of de informatieverstrekking over de berekeningswijze adequaat en toereikend is geweest. De conclusie is dat de gemeente in de desbetreffende brief meer informatie over de netto huur had moeten geven. Reden waarom de Commissie in die zin een aanbeveling doet. De Ombudscommissie is verder van oordeel dat de gemeente over het geheel genomen verzoekster toereikend heeft geïnformeerd aangezien de gemeente verzoekster telefonisch aanvullend heeft geïnformeerd en ook in het antwoord op de klacht nader op de kwestie van de huurkosten is ingegaan.

De Ombudscommissie beveelt de gemeente aan om in het kader van de berekening van de betalingscapaciteit inzake mogelijke kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en heffingen, schriftelijk meer uitleg te verschaffen over de wijze van berekening van de netto huur.

Oordeel: behoorlijk handelen door de gemeente waar het betreft de informatieverstrekking over de huurkosten.

59-2009: Weigeren kwijtschelding aanslag gemeentelijke belastingen. Gebrek aan informatie.

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Geen verdere actie bij Oo.

63-2009: Aanpassen bestemmingsplan voor het buurkavel; geen informatie verschaft of overleg gevoerd. Bezwaar en beroep mogelijk.

Voor zover er bejegeningaspecten aan de orde zijn, moet verzoeker klacht in eerste instantie bij de gemeente indienen. Oo is niet bevoegd.

BORNE

28-2009: Intrekken besluit tot aankoop woning.

Vanwege uitbreiding voor industrie moet verzoeker zijn woning opgeven. De gemeente wil de woning aankopen, maar trekt dat besluit weer in. Gezien de ernstige gezondheidsproblemen van verzoeker neemt de Oo –met instemming van de gemeente- de klacht direct in behandeling. Voor wat betreft het nakomen van het contract is de kwestie in behandeling bij een advocaat. Als het gaat om het bejegeningaspect zet verzoeker uiteindelijk de klacht niet door. Klacht ingetrokken.

55-2009: Hoogte bijzondere bijstand voor kosten van bewindvoering.

Bezwaar is ongegrond verklaard. Verzoeker kan zaak voorleggen aan de Rechtbank. Oo is daarom niet bevoegd.

HAAKSBERGEN

15-2009: Heeft de woning een woonbestemming of is het een recreatiewoning?

De gemeente besluit tot het laatste en verzoeker vraagt dat ongedaan te maken. Besluitvorming heeft lang geduurd, maar nu er mogelijkheden zijn voor bezwaar en beroep is de Oo niet bevoegd.

51-2009: Trage afhandeling ondertekening geboortebewijs.

De ambtenaar van de burgerlijke stand weigert een handtekening te zetten in verband met afgifte geboortebewijs. Klacht hierover is na twee maanden nog niet behandeld. Na bericht Oo wordt op korte termijn alsnog een handtekening gezet. Verzoeker is tevreden en zet de procedure bij de Oo niet voort.

HENGELO

97-2008: Parkeerbon niet aangetroffen op de auto; was betrokkene wel in Hengelo; hoe zit het met de mogelijkheden protest in te dienen, vragen te stellen?

Verzoeker is van mening dat hem onterecht een 'parkeerbon' is opgelegd. Hij was op het moment dat de fout zou zijn geconstateerd niet in Hengelo en kan daar ook niet zijn geweest gezien zijn werk. De gemeente geeft volgens hem onvoldoende informatie; het is niet duidelijk waar het om gaat als er brieven worden gestuurd. In brieven worden geen mogelijkheden voor protest gegeven en wordt niet gemeld hoe iemand aan informatie kan komen.

De gemeente stelt dat de procedure correct is gevolgd. Duidelijk is geworden dat in ieder geval vanaf medio februari 2008 bekend moet zijn geweest dat het om een parkeerboete ging. In de brief die daarover is verzonden staat duidelijk adres, telefoonnummer en openingstijden van de afdeling Gemeentebelastingen, zodat verzoeker contact had kunnen opnemen.

Als de 'parkeerbon', om welke reden dan ook, betrokkene niet bereikt, is het eerste signaal dat men van de gemeente ontvangt het Duplicaat Naheffingsaanslag. Hierop staat niet vermeld dat bezwaar mogelijk is. Formeel is inderdaad de bezwaartermijn vaak verstreken nu het Duplicaat weken na de feitelijke overtreding wordt verzonden. Hier zou op 5 december 2007 niet zijn betaald, waarvoor in de periode 6-13 februari 2008 een Duplicaat wordt verzonden. De gemeente constateert dit ook en gaat vervolgens ambtshalve in op hetgeen verzoeker in zijn brief van 20 maart 2008 aanvoert. De Overijsselse Ombudsman acht dit terecht. Het is de Overijsselse Ombudsman niet gebleken dat er door medewerkers van de gemeente onredelijk is gehandeld, dan wel onheus is opgetreden jegens verzoeker of dat er onvoldoende zou zijn gecommuniceerd in het traject van het opleggen van de naheffing parkeerbelasting en de klachtbehandeling.

Oordeel:

- adequate informatievoorziening: behoorlijk;
- communicatie: behoorlijk.

01-2009 en 79-2009 : Onvoldoende informatie over de hoogte van de bijstandsuitkering; verder zou geld worden achtergehouden.

Hierover is al eerder geklaagd bij de Oo. Na onderzoek bleek er geen sprake van onbehoorlijk gedrag. Nu er geen nieuwe feiten en omstandigheden zijn gebleken is de klacht niet ontvankelijk.

05-2009: Informatie over ontstoppen van het riool, bejegening.

Bij de woning van verzoeker stroomt het riool over. Verzoeker regelt zelf dat de verstopping verholpen wordt. Verzoeker heeft hieraan voorafgaand geen contact opgenomen met de gemeente. De verstopping blijkt op gemeentegrond te zitten. De website van de gemeente meldt in oktober 2008

over verstopte riolering: Als de riolering verstopt is moet betrokkene eerst nagaan of dit op gemeentegrond is of op eigen grond. Is de verstopping op gemeentegrond, dan kan het centrale nummer van de gemeente worden gebeld en wordt de verstopping door de gemeente zonder kosten voor de burger opgelost. Deze regeling blijkt niet vermeld in de Gemeentegids. Ten tijde van de klachtbehandeling bij de Oo stond hij ook niet meer op de website.

Verzoeker vraagt de gemeente de door hem betaalde kosten te vergoeden.

De gemeente weigert de kosten te vergoeden en verwijst daarbij naar het gemeentelijk beleid, zoals dat in de Gemeentegids is aangegeven. Gesteld wordt dat verzoeker wel een keus had als hij volgens het gemeentelijk beleid had gehandeld. In de e-mailwisseling hierover wordt over en weer taal gebezigd die niet steeds correct is.

Verzoeker vindt het ondoenlijk dat burgers bij een calamiteit als overstroming van het riool eerst het gemeentelijk beleid moeten raadplegen en dient over de gang van zaken een klacht in.

De gemeente verklaart zijn klacht niet ontvankelijk, omdat deze betrekking heeft op de wijze waarop het gemeentelijk beleid qua riolonderhoud is toegepast. Tevens wordt aangegeven dat men van mening is dat de medewerker van de gemeente zich qua houding en gedrag correct heeft gedragen en de regels op een juiste manier heeft toegepast.

Oordeel:

- klachtbehandeling: onzorgvuldig, erkend door de gemeente;
- adequate informatieverstrekking: onzorgvuldig, erkend door de gemeente;
- adequate organisatorische voorzieningen: Ombudscommissie niet bevoegd;
- correcte bejegening/beleefdheid: onzorgvuldig, erkend door de gemeente.

10 en 18-2009: Onduidelijkheid over de bijdrage uit het sport- en cultuurfonds.

Vanaf 2006 dient verzoeker jaarlijks bij de gemeente een aanvraag in voor een bijdrage uit het sport- en cultuurfonds. Tot 2009 komen hiervoor in aanmerking personen die een inkomen hebben dat lager is dan 110 % van de voor hen geldende bijstandsnorm. Dit wordt voor 2009 verhoogd tot een inkomen lager dan 120% van de geldende bijstandsnorm.

De aanvragen van verzoeker zijn voor de jaren 2006, 2007 en 2008 afgewezen wegens een te hoog inkomen. Verzoeker dient tegen de afwijzingen bezwaarschriften in die ongegrond worden verklaard. Tevens dient hij eind 2008 een klacht in bij de Overijsselse Ombudsman. Deze klacht wordt niet in behandeling genomen omdat beroep mogelijk is bij de Rechtbank. Voor 2009 krijgt verzoeker wel een bijdrage uit het sport- en cultuurfonds. Met zijn inkomen blijft hij namelijk wel onder de grens van 120% van de voor een alleenstaande woningdeler geldende bijstandsnorm.

Het is verzoeker niet duidelijk waarom er dan ineens wel en eerder niet een bijdrage werd verstrekt. Hij vindt dit willekeur. Bij de klachtbehandeling in eerste instantie door de gemeente wordt in het algemeen aangegeven dat een en ander samen kan hangen met het gewijzigd beleid bij de gemeente. Er wordt niet concreet gemaakt welke bedragen er in het verleden golden en welke er nu gelden en wat dat betekent in relatie tot het inkomen van verzoeker. Ook wordt niet duidelijk dat het besluit uit 2008 om de inkomensgrens van 110% naar 120% te verhogen geldt voor de toekomst en dus geen terugwerkende kracht heeft.

Oordeel:

- de informatievoorziening in de klachtafhandelingsbrief is onzorgvuldig; door de gemeente erkend;
- als het gaat om willekeur in de zin van het stellen van normen is de Overijsselse Ombudsman niet bevoegd een oordeel te geven. Van willekeur bij de toepassing van regels is niet gebleken; voor zover de klacht daarop betrekking heeft is deze ongegrond.

11-2009: Mag het betalen van een onderhoudsbijdrage voor een kind aan de gemeentelijke sociale dienst worden opgevoerd als alimentatie?

Omdat dit een belastingkwestie betreft is de Oo niet bevoegd.

24-2009: Gaat een aanslag gemeentelijke belastingen naar de oudste bewoner of naar de langstwonende bewoner?

Informatie opgevraagd en doorgezonden naar verzoeker ten behoeve van de bezwaarprocedure. Oo is in deze niet bevoegd.

27-2009: Ondanks excuses een onvolledige klachtbehandeling?

Verzoeker stelt dat de gemeente bij haar klachtbehandeling heeft toegegeven dat vele zaken fout zijn gelopen, maar dat feitelijk excuus niet is gemaakt. Er wordt verzocht alsnog excuus aan te bieden aan de broer van verzoeker. De broer neemt ontslag bij zijn werkgever. Hij vindt niet direct werk en meldt zich bij het 'Werkbedrijf'. Er wordt een afspraak gemaakt voor een intake, die niet wordt nagekomen door de aanvrager. Daarna is er enkele maanden geen contact meer. Als er na een half jaar nog niets is gebeurd springt verzoeker in. Hij meldt zich namens zijn broer bij mevrouw H. van de gemeente. Die is niet aanwezig, maar hem wordt gezegd dat zij hem de volgende dag te woord zal staan. Als hij zich meldt, gebeurt dat echter niet. Achteraf blijkt dat mevrouw H. een machtiging van de broer had willen zien. Zij was niet op de hoogte van wat er de vorige dag was toegezegd. Bij de klachtbehandeling door de gemeente is erkend dat dit niet goed was en zijn er excuses gemaakt. Bij de Oo stelt verzoeker dat er ook jegens zijn broer excuses zouden moeten komen. Er is echter niet gebleken dat er jegens hem sprake is van onheuse bejegening. De broer zelf heeft niets meer van zich laten horen en heeft de afspraak niet afgezegd. Er kan dan niet worden gesteld dat hij aan het lijntje is gehouden.

Oordeel: behoorlijke bejegening jegens de broer van verzoeker.

60-2009: Afwijzen aanvraag bijdrage uit het sport- en cultuurfonds.

Algemene klacht over het beleid van de gemeente. Als verzoeker wordt gevraagd de klacht nader te concretiseren, besluit hij de klacht in te trekken.

65-2009: Bijstandsuitkering is toegekend. Na vier maanden heeft betaling nog steeds niet plaatsgevonden.

Verzoeker komt dan in financiële problemen waardoor uithuiszetting dreigt. Omdat de klacht nog niet in eerste termijn door de gemeente is behandeld, wordt aan de gemeente gevraagd op korte termijn actie te ondernemen. Procedure bij Oo wordt niet voortgezet.

68-2009: Belastingdienst vordert geld terug als blijkt dat de heffingskortingkorting voor de echtgenote van verzoeker ten onrechte werd verleend.

Verzoeker is van mening dat de gemeente –nu zij de korting in mindering bracht op de bijstandsuitkeringuitkering- dient te betalen aan de belastingdienst. Het ingediende bezwaar is door de gemeente ongegrond verklaard. Verzoeker geïnformeerd over verdere juridische mogelijkheden. Oo is niet bevoegd.

76-2009: Afwijzen aanvraag langdurigheidstoelag.

Algemene klacht over het beleid van de gemeente. Als verzoeker wordt gevraagd de klacht nader te concretiseren, besluit hij de klacht in te trekken. Zie ook 60-2009.

OLDENZAAL

02-2009: Lange duur van planprocedures frustreert initiatief voor zorgvoorziening.

Verzoeker is in maart 2006 teruggekeerd in haar ouderlijk huis in het buitengebied van de gemeente. Sinds 2004 heeft zij plannen een woonzorgvoorziening voor ouderen te starten. Het huis is daarvoor in principe geschikt, maar moet worden gerenoveerd. Verder ligt er een agrarische en woonbestemming op het perceel.

De gemeente wordt in 2006 benaderd in verband met het toestaan van bedrijfsmatig gebruik als woonzorgvoorziening. Bij de gemeente loopt een procedure herziening bestemmingsplan Buitengebied en Visie Stuwwal Oldenzaal. De plannen van verzoeker blijken hiervan afhankelijk.

Plannen zijn omstreden en procedures duren lang in verband met het creëren van draagvlak.

Op 8 december 2008 stuurt verzoeker een brief aan de burgemeester. Zij stelt aan de orde dat er nauwelijks voortgang is als het gaat om ontwikkelingen op de stuwwal. Ze verzoekt toestemming om haar project te kunnen uitvoeren, waarbij de verwachting wordt uitgesproken dat de gemeente zorgvuldig met haar belangen omgaat. Er volgt geen reactie van de zijde van de gemeente.

Vervolgens dient verzoeker een klacht in. Er wordt niet voortvarend gehandeld bij de klachtafhandeling, van het horen van betrokkene is niet gebleken en als er dan uiteindelijk een gesprek komt, wordt hieraan geen (schriftelijk) vervolg gegeven.

Oordeel:

- voortvarendheid ten aanzien van de voortgang bestemmingsplanprocedures: behoorlijk;
- actieve en adequate informatieverstrekking: niet behoorlijk als het gaat om de informatie over de duur van de planprocedures en het niet beantwoorden van de brief van december 2008;
- klachtbehandeling: niet behoorlijk, erkend door de gemeente.

62-2009: niet informeren over gaslek door gemeente

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

OLST-WIJHE

30-2009: geen informatieverstrekking vanuit zorgvuldigheidsoverwegingen.

Verzoekster klaagt erover dat de gemeente haar uitnodigde voor een gesprek op korte termijn en haar toen meedeelde dat de gemeente het besluit had genomen dat zij niet langer de gesprekspartner in de rol van plaatselijk belang voor de gemeente kan blijven. Dit besluit kwam volgens verzoekster onverwacht en werd niet gemotiveerd. Verzoekster moest zelf om een schriftelijke motivering vragen. Verder vond verzoekster dat de wijze van uitnodigen voor het gesprek niet behoorlijk was.

De Ombudscommissie overwoog dat de gemeente bij de uitnodiging voor het gesprek niet had gehandeld zoals betamelijk wordt geacht in het maatschappelijk verkeer. Verder concludeert de Ombudscommissie dat de gemeente weliswaar het vereiste van actieve informatieverstrekking schond, maar dit weloverwogen deed vanuit het oogpunt van zorgvuldigheid.

40-2009: Informatie over herplanten na herinrichting: het duurt te lang.

In verband met nieuwbouw is het nodig bomen te verwijderen. Er wordt in april 2006 kapvergunning gevraagd voor een linde en een kastanje. Verzoeker dient hierover zienswijzen in. De gemeente verklaart na onderzoek de zienswijzen ongegrond. De linde zal worden herplaatst en er komt dan ook alleen voor de kastanje een kapvergunning. Deze vergunning is afgegeven aan de projectontwikkelaar en bevat een herplantplicht. In augustus 2006 stuurt de gemeente een informatiebrief aan omwonenden over de voortgang van de sloop, de verleende kapvergunning voor de kastanje en de herplantplicht voor een boom met 40-50 cm stamomtrek.

In februari 2008 stuurt verzoeker een brief naar de gemeente met vragen over het naleven van de herplantplicht en het verplaatsen van een boom.

De gemeente reageert: aan de herplantplicht in verband met de kastanje is in overleg met omwonenden voldaan door het plaatsen van een grote linde in de tuin van het perceel van een omwonende. Verwezen wordt verder naar het inrichtingsplan waar enkele bomen in zijn opgenomen. Er is verzocht deze alsnog aan te planten.

Verzoeker vraagt in maart 2008 naar de termijn voor herplant en eventuele sancties voor het geval dat niet gebeurt. De gemeente stuurt in juli 2008 aan verzoeker een brief waarin wordt aangegeven dat in verband met het plantseizoen er op dat moment geen mogelijkheden zijn voor het aanbrengen van groen. In december 2008 vindt er een mailwisseling plaats tussen verzoeker en de behandelend medewerker van de gemeente. Deze geeft aan dat het plantseizoen loopt tot april. Hij kondigt aan dat bewaakt zal worden dat voor die tijd afspraken over (her)plant zijn ingevuld. Op 14 april 2009 vraagt verzoeker per e-mail naar de voortgang nu het plantseizoen ten einde loopt. Hij herhaalt zijn verzoek bij e-mail van 21 april 2009. De behandelend medewerker antwoordt dat hij een onderzoek zal instellen naar de te nemen stappen om de afspraken ingevuld te krijgen. Verzoeker vraagt vervolgens hoe het zit met de belofte van december om de afspraken te bewaken; het duurt nu al 1 ½ jaar. De gemeente geeft hierop aan dat men betrokkene diverse malen heeft aangesproken op het nakomen van afspraken. Dit leidde niet tot het gewenste resultaat. Nadere informatie zal volgen als men duidelijkheid heeft over de handhavingsmogelijkheden. Verzoeker stelt dat de gemeente afspraken met burgers niet nakomt; er is steeds over gemailld en er zijn toezeggingen gedaan; er wordt te laat nagedacht over handhaving; sancties kunnen eerder worden opgelegd.

Na de hoorzitting bij de Oo blijkt dat aan de herplantplicht niet is voldaan. De linde die in de tuin van een omwonende is geplant blijkt de linde die verwijderd moest worden vanwege nieuwbouw. In juli 2009 is het inrichtingsplan uitgevoerd.

Oordeel:

- communicatie en informatie: onzorgvuldig, want niet of onvolledig;
- voortvarendheid: niet behoorlijk.

RAALTE

50-2008: Informatieverstrekking over permanente bewoning van recreatiewoningen.

Verzoekers klagen erover dat de gemeente hen niet dezelfde informatie gaf als aan andere belanghebbenden.

De gemeente wijzigde haar beleid inzake de permanente bewoning van recreatiewoningen in die zin dat het recht op permanente bewoning vervalt, indien de bewoning langer dan één jaar wordt gestaakt. Verzoekster werd bij brief van in december 2004 hierover persoonlijk geïnformeerd. Andere bewoners en een makelaar kregen van de gemeente in mei 2007 een (standaard)brief, waarin nog de oude termijn van vijf jaar werd genoemd. Verzoekster vroeg toen om opheldering. Daarop antwoordde de gemeente dat de termijn van één jaar conform het beleid is, maar dat er nog enkele standaardbrieven zijn verstuurd, waarin abusievelijk de verkeerde termijn wordt genoemd. Verzoekers deden onterecht een beroep op het gelijkheidsbeginsel. Het ging immers om een fout die door de gemeente was gemaakt bij het sturen van brieven en niet om een, jegens personen in dezelfde omstandigheden als verzoekers, gewijzigde inhoudelijke uitvoering van het beleid. De klacht van verzoekers is ongegrond.

61-2008: Al of niet terecht verzamelakte opgemaakt?

Verzoeker en zijn echtgenote gingen met de gemeente een overeenkomst aan, waarbij zij aan de gemeente een recht van opstal verleenden voor alles wat te maken heeft met de riolering. In die overeenkomst staat onder andere dat de kosten van de overeenkomst, de notariële akte en de inschrijving in de openbare registers voor rekening zijn van de gemeente. In de overeenkomst wordt niet gesproken van een verzamelakte. Ook in de door verzoeker en zijn echtgenote ondertekende volmacht voor de notaris staat niet vermeld dat het gaat om een verzamelakte.

Daarom klaagde verzoeker erover dat hij er niet van op de hoogte was dat het ging om een verzamelakte. Verzoeker vindt dat de gemeente hem voorafgaand aan het maken van de verzamelakte daarover had moeten informeren onder vermelding van de beweegreden daartoe en had moeten vragen of hij daarmee akkoord ging. Volgens verzoeker wordt zijn privacy geschonden, omdat alle andere personen, genoemd in de verzamelakte, nu op de hoogte zijn van zijn gegevens. De Ombudscommissie vond dat de gemeente verzoeker niet alleen had behoren te informeren over het voornemen van de gemeente om een verzamelakte te gebruiken, maar hem ook om toestemming had moeten vragen om zijn NAW-gegevens te vermelden, waaronder het feit dat hij woont in het land X. Dit laatste staat immers niet vermeld in het kadaster en was dus niet (direct) openbaar. In zoverre is de gemeente niet zorgvuldig omgegaan met de privacy van verzoeker.

De gemeente gaf aan uit financiële overwegingen, om kosten te besparen, de keus te hebben gemaakt om verzamelaktes te hanteren voor het kadastraal vastleggen van de overeenkomsten en dat deze werkwijze door meerdere gemeenten wordt gehanteerd.

De Ombudscommissie twijfelt er niet aan dat de werkwijze van verzamelaktes kostenbesparend is voor de gemeente en derhalve uit het oogpunt van zorgvuldig omgaan met gemeenschapsgeld zeker de voorkeur verdient boven een aparte akte voor elk perceel. Het zou echter zorgvuldiger zijn geweest om verzoeker en andere belanghebbenden dit op voorhand mee te delen en verzoeker en overige belanghebbenden zo de keuze te laten tussen een eigen akte en zelf de kosten van de inschrijving in het kadastrale register te betalen, dan wel een verzamelakte.

88-2008: Communicatie over berm en sloten.

Verzoeker klaagt over de onduidelijke communicatie over het onderhoud van berm en sloten. Daarnaast klaagt verzoeker erover dat hij bij de behandeling van zijn klacht niet is gehoord door de

gemeente. Na onderzoek concludeert de Ombudscommissie dat de gemeente, door zelf niet goed op de hoogte te zijn van wie nu het eigendom was van de grond in kwestie, verzoeker aanvankelijk geen adequate informatie kon verstrekken. Toen de gemeente uiteindelijk wel de goede informatie had, communiceerde zij niet goed met verzoeker, zodat verzoeker er nog steeds vanuit ging dat de gemeente de taak van het onderhoud van de grond in kwestie had uitbesteed aan het Recreatieschap. Daarmee schond de gemeente het vereiste van adequate informatieverstrekking.

Daarnaast werd de klacht bij de gemeente intern niet goed opgepakt. De brief waarmee verzoekers klacht werd afgedaan wekt eerder de indruk van een afwijzing van een verzoek om schadevergoeding dan van een klachtbehandeling in de zin van de Awb.

De Ombudscommissie heeft met instemming ervan kennis genomen dat de gemeente heeft verklaard dat er leerpunten zijn, waaraan de hoorzitting van de Ombudscommissie heeft bijgedragen.

09-2009: Telefonisch gewekte verwachting over automatische kwijtschelding gerechtvaardigd?

Verzoekster vond het niet eerlijk dat de gemeente haar geen kwijtschelding verleende voor de gemeentelijke belastingen, omdat zij uit telefonische informatie van de gemeente de indruk kreeg dat zij automatisch kwijtschelding zou krijgen.

De medewerker raadpleegde niet het financiële systeem (Vgs4U), waarin stond dat verzoeksters echtgenoot was verhuisd en dat de gemeentelijke belastingen nu op naam stonden van verzoekster. Daarom vertelde de medewerker dat verzoekster in aanmerking kwam voor automatische kwijtschelding. De vraag of de bij verzoekster gewekte verwachting dat zij automatisch in aanmerking kwam voor kwijtschelding gerechtvaardigd was moet ontkennend worden beantwoord, omdat verzoekster toen zij belde met de gemeente wist dat het niet ging om een aanslag op naam van haar echtgenoot – die altijd wel automatisch kwijtschelding kreeg – , maar op naam van haar zelf. Haar echtgenoot woonde immers niet meer bij haar.

De klacht over het niet verlenen van kwijtschelding is ongegrond.

16-2009: Aangekocht perceel grond blijkt kleiner dan op basis van de koopovereenkomst verwacht. Te veel betaald aan de gemeente?

Het beleid van de gemeente luidt dat er geen verrekening plaatsvindt, tenzij het verschil groter is dan 5%. Oo is niet bevoegd als het gaat om klachten over het algemene gemeentelijk beleid.

29-2009: Evenementennota wordt vastgesteld zonder inbreng van horeca, zonder mogelijkheid van bezwaar.

Gemeente behandelt de klacht in eerste instantie. Verder geen vervolg bij Oo.

STAPHORST

49-2008: Perikelen rond bouwaanvraag. Niet behoorlijk handelen voor wat betreft behandelingsduur en niet zorgvuldig handelen voor wat betreft de communicatie.

Verzoekers diene op 7 april 2006 een bouwaanvraag in bij de gemeente. Bij brief van 26 juni 2006 worden zij erover geïnformeerd dat het plan strijdig is met het bestemmingsplan. Op 13 november 2006 volgt de weigering. Voor het in behandeling nemen van de aanvraag waren bouwleges verschuldigd. Na de weigering werd 50% terugbetaald. Op 11 december 2006 diene verzoekers een bezwaarschrift in tegen de weigering. Een ongegrondverklaring volgt op 25 juni 2007. Op 3 juli 2007 diene verzoekers een nieuwe aanvraag in, waarna op 4 september 2007 de vergunning wordt verleend. Ook ten aanzien van de tweede aanvraag zijn bouwleges verschuldigd.

Verzoekers beklagen zich over de lange procedures. Voorts stellen zij dat zij door een fout van een ambtenaar anderhalf keer leges moeten betalen in plaats van één keer. In mei 2007 hadden zij namelijk van de betrokken ambtenaar gehoord dat de kap lager moest en dat de carport tot 1 meter uit de voorgevel mocht worden geplaatst, waarna verzoekers de bouwtekening hebben aangepast en ingeleverd bij de gemeente. Een week later echter belde de ambtenaar met de mededeling dat hij een fout had gemaakt en dat de eerste tekening eerst afgewezen zou worden, waarna verzoekers een nieuwe bouwvergunning moesten aanvragen.

Tijdens de hoorzitting heeft de gemeente al erkend dat de behandeling van de bouwaanvraag en de afhandeling van het bezwaarschrift te veel tijd in beslag heeft genomen. En ook dat er onvoldoende

voortvarend is opgetreden, waarbij de gemeente te weinig het initiatief heeft genomen om verzoekers te informeren over de stand van zaken.

De Ombudscommissie overweegt dat een procedure rond een bouwaanvraag voor leken ingewikkeld en ondoorzichtig is. Dat geldt temeer als daar nog bijkomen de kwestie van leges en een bezwaarprocedure. Van de gemeente mag dan ook worden verwacht dat zij tijdig juridisch juiste en volledige informatie geeft.

De Ombudscommissie overweegt verder dat niet uitgesloten kan worden dat als verzoekers tijdig informatie hadden gekregen over een nieuw in te dienen aanvraag en over de consequentie van het opnieuw betalen van leges, zij een andere keus hadden gemaakt. De mededeling dat 'zij altijd bezwaar konden maken tegen de legesverplichting', is een mededeling die niet door de gemeente is bestreden. Deze is weliswaar juridisch juist, maar gegeven de situatie waarin verzoekers verkeerden, lag deze mededeling, in deze context gedaan, namelijk in die van spijtbetuiging van de betrokken ambtenaar over de onjuist gegeven informatie, niet in de rede, nu deze mogelijk de suggestie heeft kunnen wekken dat het met de legesverplichting wel los zou lopen.

21-2009: Er wordt gebouwd in afwijking van / zonder bouwvergunning.

Het gaat verzoeker met name om juridisch advies nu de gemeente daartegen dreigt op te treden. Voorzien van informatie. Verder niet ontvankelijk.

TWENTERAND

03-2009: Hoe gaat de gemeente om met subsidie-ontvanger; bejegening.

Verzoeker vertegenwoordigt een Stichting die subsidie ontvangt van de gemeente. Er ontstaan bij de Stichting financiële problemen. De gemeente denkt mee in oplossingen, maar ziet voorbij aan de subsidieregeling. Spanningen lopen op en er vallen soms harde woorden, ook van de zijde van de medewerker van de gemeente die de contacten met de Stichting voert. De vertegenwoordiger van de Stichting stelt dit aan de orde bij de gemeente. Er volgen excuses van de medewerker. De vraag is echter hoe serieus dat genomen moet worden als er een vreemde e-mail boven water komt. De klachtbehandeling wordt door de gemeente niet voortvarend opgepakt doordat men de klacht beschouwt als een verzoek de medewerker van zijn taak met betrekking tot de Stichting te ontheffen. Gesprekken hierover verlopen niet goed; het lijkt er om te gaan het probleem van tafel te krijgen, niet om een oplossing te vinden. Het valt op dat alle partijen zeggen het beste met het welzijnswerk voor te hebben. Vanuit die basis zal men verder moeten gaan.

Oordeel:

- professionaliteit: niet zorgvuldig;
- correcte bejegening: niet behoorlijk;
- als het gaat om de bejegening is er sprake van niet behoorlijk gedrag. Hiervoor zijn excuses aangeboden. Echter een ruiterlijke erkenning door betrokkene en het college heeft niet plaatsgevonden. Dit acht de Oo niet terecht;
- onpartijdigheid: niet behoorlijk. Wat betreft de klachtbehandeling is het oordeel dat deze niet behoorlijk is geweest;
- telefoongeheim: als het gaat om gebruik luidspreker zonder degene die belt daarvan op de hoogte te stellen: niet behoorlijk maar gecorrigeerd en als het gaat om het gesprek met de klachtcoördinator: geen oordeel;
- voortvarendheid: (klachtprocedure) behoorlijk (vanaf formele interne klachtbehandeling).

37-2009 : Verbouwing van een woning in verband met handicap. Is de gemeentelijke bijdrage voldoende geweest?

In dit geval had er gebruik gemaakt kunnen worden van de mogelijkheden van bezwaar en beroep. Voor zover het om gedragingen van ambtenaren gaat, dateren deze van begin jaren 90. Klacht is daarom niet ontvankelijk.

88-2009: informatieverstrekking over riolering.

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

ZWARTEWATERLAND

08-2009: Ligplaats voor een woonark. Niet (adequaat) reageren op brieven; frustreren van oplossingen door de gemeente. Hierdoor is er schade ontstaan.

Aan gemeente doorgezonden ter behandeling. Geen vervolg bij Oo.

41-2009: Ontevreden na gegrondverklaren zienswijzen van een derde; klachtbehandeling.

In 2004 besluit de gemeente tot het aanwijzen van twee verplichte parkeervakken voor de woning van verzoeker. Vanuit het perceel van verzoeker wordt in juli 2006 een uitrit aangebracht naar de openbare weg. Hiervoor wordt één parkeervak verwijderd. De uitrit mag gezien vanuit de perceelsgrens 4 ½ meter breed zijn. Verzoeker plaatst echter een hek, waarmee de totale breedte 6 meter wordt. Er blijft na de aanleg van de uitrit één parkeerplaats over, die is vergroot. Hierdoor ligt de parkeerplaats op een plek die deels voor het hek van verzoeker ligt. Verzoeker vraagt de gemeente ook het andere parkeervak te verwijderen en de verkeersmaatregel ongedaan te maken. In oktober 2008 besluit het college tot het voornemen het verkeersbesluit van 2004 ongedaan te maken. Dit voornemen wordt gepubliceerd en ligt ter inzage. Er worden door een derde zienswijzen ingebracht, die door het college gegrond worden verklaard. Het verzoek om de verkeersmaatregel ongedaan te maken wordt vervolgens geweigerd. Er volgt telefonisch contact tussen verzoeker en de behandelend ambtenaar. Verzoeker wordt meegedeeld dat naar aanleiding van de zienswijzen het standpunt bij de gemeente is gewijzigd. Hierbij wordt geen openheid gegeven over de ingebrachte zienswijzen. Verzoeker reageert ook schriftelijk. Hij stelt dat er toezeggingen waren, stelt dat er gebrek aan openheid is en dat hij heeft vernomen dat 'er andere subjectieve relaties zijn die een rol hebben gespeeld, waardoor er een ander advies uit is gekomen'. Verzoeker dient bezwaar in tegen het besluit tot weigeren. Ook dient hij een klacht in over de handelwijze van de ambtenaar. Verzoeker komt niet naar de hoorzitting die de gemeente houdt naar aanleiding van de klacht. Dit zonder zich af te melden of naderhand redenen voor het wegblijven te geven. De gemeente handelt de klacht vervolgens schriftelijk af en meldt daarbij niet dat de procedure bij de Oo kan worden voortgezet.

Oordeel:

- communicatie: niet zorgvuldig als het gaat om toezenden van klachteninformatie en het melden van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Oo; voor het overige behoorlijk;
- een voornemen tot een besluit kan door het indienen van zienswijzen veranderen. Van subjectiviteit hierbij is niet gebleken;
- klachtbehandeling: niet zorgvuldig door geen herkansing te bieden voor een hoorzitting.

ZWOLLE

18-2008: Wat doe je met een klacht over gebrek aan communicatie?

Verzoeker klaagde erover dat zijn klacht over miscommunicatie en gebrek aan overleg niet voortvarend werd behandeld door de gemeente.

De Ombudscommissie vernam ondanks rappel niets meer van verzoeker. De feiten en omstandigheden die verzoeker aan de Ombudscommissie had voorgelegd betroffen echter dezelfde als die waarover de Ombudscommissie zich al eerder had uitgesproken. Daarom zette de Ombudscommissie het onderzoek niet voort. Wel vond de Ombudscommissie dat de afwikkeling door de gemeente van verzoekers brief niet voortvarend was. In zoverre was de klacht gegrond.

39-2008: Poging tot vergiftiging?

Verzoekster klaagde erover dat haar consulent Werk geen aandacht schonk aan haar verhaal dat men haar bij WezoFlex probeerde te vergiftigen door middel van koekjes.

De consulent hoefde geen actie te ondernemen richting WezoFlex, omdat het hier ging om een politiezaak. Wel kwam de vraag aan de orde of de consulent vanuit het oogpunt van behoorlijk handelen actie richting WezoFlex had moeten ondernemen, omdat verzoekster daar werkte met behoud van uitkering in het kader van re-integratie. Verzoekster had geen enkel bewijs van haar

bewering dat zij zich ziek voelde door de koekjes. Daarom mocht er ook niet van de consulent worden verwacht dat hij het verhaal van verzoekster zou voorleggen aan WezoFlex. De klacht over het niets doen (gebrek aan dienstbetoon) van de consulent Werk is daarom ongegrond.

54-2008: Onduidelijke communicatie over verkoop van gemeentegrond.

Verzoeker klaagde over de wijze van communiceren door de gemeente over de verkoop van gemeentegrond (snippergroen).

De gemeente was in 2005 van plan om aan bewoners de mogelijkheid te geven hun tuinen uit te breiden, terwijl naast de straat van verzoeker nog een strook van één meter gemeentegroen zou overblijven. Die strook zou worden onderhouden door de gemeente. Verzoeker maakte bezwaar tegen dit plan en meldde dat een aantal bewoners hun tuinen al zonder toestemming/vergunning hadden uitgebreid. Omdat er niets werd gedaan met die melding diende verzoeker daarover klachten in. Er volgde een gesprek met de gemeente. De wijkbeheerder legde verzoeker in een later stadium uit dat de uitbreiding van de tuinen (deels) de eigen grond van de bewoners betrof: het ging om een recht van overpad en dit pad was bij de tuinen getrokken. Drie bewoners hadden nog extra grond bij de tuinen getrokken. In december 2007 schreef verzoeker aan de wethouder dat er nog steeds niet werd gehandhaafd. In 2008 deelde de gemeente verzoeker mee dat het beleid van de gemeente inmiddels was veranderd, omdat bleek dat het ondoenlijk is om iedereen gelijktijdig een stuk grond te laten kopen. Verzoeker vond dat de gemeente naar eigen goeddunken handelde en geen oog had voor zijn belangen. De Ombudscommissie concludeerde dat er weliswaar voldoende met verzoeker is gecommuniceerd en dat voortvarend is gereageerd op zijn brieven, maar dat de uitleg over de gang van zaken onduidelijk bleef. Ook vraagt de Ombudscommissie zich af waarom de gemeente in zijn brieven aanvankelijk de schijn wekte dat er handhavend zou worden opgetreden tegen de grensoverschrijding.

De gedragingen van de gemeente waren niet zorgvuldig wat betreft de duidelijkheid in communicatie. In zoverre is de klacht gegrond.

56-2008: Gebrek aan motivering.

Verzoeker klaagde over het gebrek aan motivering van de ambtshalve beslissing van de gemeente over de registratie in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA). Tegen zo'n beslissing staat echter de mogelijkheid open van bezwaar en vervolgens beroep bij de rechter. Van deze mogelijkheid maakte verzoeker gebruik. In het geval van verzoeker hangt de opgeworpen gedraging (gebrek aan motivering) nauw samen met verzoekers standpunten verwoord in het bezwaarschrift dat wordt behandeld door de bezwaarschriftencommissie. Daarom nam de Ombudscommissie de klacht niet verder in onderzoek.

De Ombudscommissie vond de ruime termijnoverschrijding van de behandeling van het bezwaar onbehoorlijk.

70a -2008: De mandelige tuinmuur en de uitbouw van de buurman.

In de voorliggende zaak ging het om procedures waarbij de mandeligheid van een tuinmuur een rol speelde. Tijdens die procedures diende verzoeker veel klachten in. Er was sprake van een opeenstapeling van ergernissen. Eén ervan ging over de partijdigheid van de vertegenwoordiger van de gemeente. De Ombudscommissie overwoog dat bij de verdediging van het standpunt van de gemeente uitlatingen over de procedure zelf zijn geoorloofd voor zover die betrekking hebben op het voeren van de inhoudelijke verdediging, zoals het ter zitting inbrengen van stukken die de gemeente niet van te voren had kunnen inzien, maar kennelijk voor verzoeker als bezwaarde van belang waren voor de inhoudelijke kwestie. De opmerking over een tweede uitstel van de zitting op verzoek van verzoeker was echter niet nodig. Het is begrijpelijk dat die opmerking bij verzoeker het vermoeden deed ontstaan dat de gemeente voor zijn buurman de kwestie snel wilde afhandelen.

Een andere klacht ging over de afhandeling van een verzoek om schadevergoeding. De gemeente wees het verzoek om schadevergoeding aanvankelijk af, omdat de gemeente besloot dat er geen aanleiding was om te handhaven. Op zich is dit correct. De gemeente ging er toen namelijk vanuit dat terecht bouwvergunning was verleend aan de buurman van verzoeker. Later kreeg verzoeker gelijk van de Raad van State. De Raad van State overwoog dat de tuinmuur gemeenschappelijk eigendom is van beide burens en een mandelige muur betreft, zodat verwijdering van die muur zonder toestemming

van een mede-eigenaar niet is toegelaten. Naar aanleiding van die uitspraak beloofde de gemeente het verzoek om schadevergoeding opnieuw te bekijken. Dat vlotte niet. Wel richtte de gemeente zich tot de buurman van verzoeker met een aantal suggesties om zijn uitbouw te redden. Niet gezegd kan worden dat de gemeente behoorlijk is omgegaan met het verzoek om schadevergoeding. Daarom en vanwege het feit dat verzoeker vanaf de aanvang van de kwestie van de bouwvergunning betoogde dat het ging om een mandelige muur en de gemeente daaraan geen aandacht schonk, althans de kwestie niet nader onderzocht, achtte de Ombudscommissie het verantwoord om een aanbeveling te doen voor het schadeloosstellen van verzoeker. Het ziet er immers naar uit dat van de buurman van verzoeker niet gevergd kan worden dat hij de uitbouw geheel afbreekt.

70b-2008: Geen vertrouwen in deskundigheid en onpartijdigheid van medewerker gemeente.

In november 2007 diende verzoeker een verzoek om handhaving in, omdat de burens een fundering hadden gemaakt onder de gemeenschappelijke tuinmuur en daarop bouwden. Volgens de gemeente was er geen aanleiding om handhavend op te treden. Het bezwaar tegen het afwijzende besluit werd ongegrond verklaard en verzoeker ging in beroep bij de rechtbank.

Ook had verzoeker een gesprek met de wethouder. Verzoeker voerde aan dat de afdeling op verkeerde gronden de bouwtekeningen van de burens had goedgekeurd en niet had gekeken naar de civielrechtelijke belangen, namelijk dat de opbouw van de mandelige muur illegaal is, omdat er zonder zijn toestemming is gebouwd. Volgens de gemeente was het bouwen zonder toestemming van verzoeker geen overtreding of illegaliteit die de gemeente de bevoegdheid geeft om handhavend op te treden. Verzoeker betwijfelde de deskundigheid van de medewerkers van de gemeente. Daarop gaf de gemeente aan dat vertegenwoordigers van de gemeente goed op de hoogte zijn van geldende wettelijke regels en jurisprudentie. Daarnaast stelde verzoeker aan de orde de vraag hoe het kan dat een medewerker, tegen wie klachten over gebrek aan informatieverstrekking gegrond waren verklaard, nog steeds namens de gemeente mag optreden in de procedures van verzoeker. De wethouder vond de aard van de gegrond verklaarde klachten niet zodanig dat dit aanleiding gaf om de betrokken medewerker niet meer in te zetten in de betreffende procedures.

De Ombudscommissie overwoog dat bij de beoordeling van het eigen functioneren een bestuursorgaan in beginsel mag uitgaan van het in zijn medewerkers uitgesproken vertrouwen. Dit lijdt slechts uitzondering indien feiten of omstandigheden aangeven dat dit vertrouwen ten onrechte is gegeven. Gelet op de vele irritaties en het uitgesproken gebrek aan vertrouwen dat verzoeker inmiddels had in de handelend medewerker, is het begrijpelijk dat bij verzoeker het gevoel leefde dat de betreffende medewerker partij koos voor de buurman van verzoeker. Het gesprek met de wethouder had aanleiding kunnen zijn om uit zorgvuldigheidsoverwegingen de lopende procedures met verzoeker over te dragen aan een andere medewerker.

81-2008: Gedwongen werk en geschonden privacy.

Verzoeker klaagde erover dat de consultant Werk hem dwong werk te doen wat niet bij hem past. Ook klaagde verzoeker over de wijze van informatieverwerving door de consultant.

Het recht op een uitkering is altijd verbonden aan de plicht zich in te zetten om weer onafhankelijk van de uitkering te worden. Er kunnen door de gemeente of door de cliënt geen eisen worden gesteld aan de aansluiting van de arbeid aan het opleidingsniveau of eerder opgedane werkervaring en ook arbeid van tijdelijke aard dient geaccepteerd te worden. Dit betekent dat de consultant in het geval van verzoeker op grond van de wet geen andere mogelijkheid had.

De consultant wilde informatie over de (toekomstige) inkomsten van verzoeker en belde buiten zijn medeweten naar het uitzendbureau. Verzoeker werd boos, omdat hij toen het contract bij het uitzendbureau nog niet had ondertekend en hij door zijn intercedent erop werd aangesproken. Ook belde de consultant naar verzoeker op zijn mobieltje toen hij al werkte. Daarmee handelde de consultant in strijd met de privacy en het evenredigheidsbeginsel.

De klacht van verzoeker is (deels) gegrond.

84-2008: Communicatie over agrarische bestemming en een bedrijfsplan.

Verzoeker klaagt erover dat hij niet tijdig informatie kreeg van de gemeente dat zijn perceel grond behoort tot het plangebied van het bestemmingsplan 'Hessenpoort 2', en dat de gemeente bij het maken van bestemmingskeuzes geen overleg had met aanwonenden van de Lichtmispweg met als gevolg dat hij nu om de agrarische bestemming terug te krijgen een bedrijfsplan moet opstellen,

waaruit blijkt dat hij op zijn perceel een volwaardig agrarisch bedrijf heeft.

De kwestie van de informatieverstrekking legde verzoeker ook voor aan de Raad van State. Die overwoog dat de publicatie van de terinzagelegging van het ontwerpplan en het vastgestelde plan op de gebruikelijke wijze had plaatsgevonden. Bij verzoeker bleef echter het gevoel van onrechtvaardigheid bestaan. Dat gevoel kwam voort uit het gegeven dat de gemeente zomaar, zonder enig overleg met verzoeker, de bestemming van zijn perceel wijzigde, terwijl de gemeente ook de keuze had om dat niet te doen. Daarom ligt bij de Ombudscommissie de vraag voor of de gemeente tegenover verzoeker in de voorfase van de besluitvorming behoorlijk handelde.

De gemeente ging kennelijk af op haar bekende gegevens, maar liet na om aan verzoeker (en overige omwonenden), te vragen of zij de agrarische bestemming op hun perceel wilden behouden. Ook de gemeente zelf gaf aan dat er te weinig was gecommuniceerd en dat het een (willekeurige) keuze betrof. De gemeente was na protest van verzoeker direct bereid het bestemmingsplan voor het perceel van verzoeker te wijzigen. De vraag rijst dan waarom de gemeente van verzoeker eist dat hij stukken inlevert, waaruit blijkt dat een volwaardig bedrijf zal worden gevestigd. Verzoeker had immers voorheen ook geen volwaardig agrarisch bedrijf; het ging om hobbymatige activiteiten, die verzoeker in de toekomst eventueel zou willen omzetten in bedrijfsmatige activiteiten. De Ombudscommissie deed een aanbeveling.

04-2009: Sociale Dienst legt loonbeslag zonder aankondiging; had men voor zover de vordering terecht zou zijn een betalingsregeling moeten treffen?

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Geen verdere actie bij Oo.

06-2009: Vier maanden na de aanvraag is er nog geen duidelijkheid over toekennen van een bijstandsuitkering. Financiële problematiek verergert.

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Geen verdere actie bij Oo.

07-2009: Plannen om groenstrook te verwijderen. Er was beloofd dat niet te doen.

Hierover is al eerder geklaagd bij de Oo die een oordeel gaf in het rapport 54-2008.

Verzoeker richt zich daarop tot de Nationale Ombudsman, die zijn brief doorstuurt naar de Oo. Nu er geen nieuwe feiten en omstandigheden zijn gebleken is het verzoek niet ontvankelijk.

13-2009: Geen vergoeding voor stuk gaan identiteitskaart.

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente het bedrag dat hij heeft moeten betalen voor een nieuwe identiteitskaart niet wil vergoeden, omdat het stuk gaan van de oude identiteitskaart volgens de gemeente te wijten was aan onzorgvuldig gebruik.

De Ombudscommissie kan niet beoordelen of verzoeker de identiteitskaart al dan niet onzorgvuldig heeft gebruikt. Een dergelijke vraag moet worden beoordeeld door deskundigen. Uit de brief van de leverancier blijkt dat de kaart in kwestie is onderzocht door het laboratorium van Sagem Identification. Daarom kon de gemeente redelijkerwijs ervan uitgaan dat deskundig onderzoek had plaatsgevonden.

12-2009 en 14-2009: Met de buurman bouwen in een nieuwbouwwijk. Onvoldoende informatie over termijnen voor de beoordeling van een bouw aanvraag en het van rechtswege verkrijgen van een bouwvergunning.

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Geen verdere actie bij Oo.

19-2009: WOZ-waarde na protest met € 45.000,00 verlaagd. Schat de gemeente de WOZ-waarde bewust te hoog om daarmee inkomsten te genereren?

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Geen verdere actie bij Oo.

22-2009: Besluit op bezwaar tegen verhoging WOZ-waarde wordt niet ontvangen.

De beroepstermijn is verlopen als na een telefoontje alsnog het besluit volgt. Na

bemiddeling door de Oo stuurt de gemeente een nieuwe beslissing op bezwaar, waardoor beroep alsnog mogelijk wordt.

23-2009: Gebrek aan informatie over gemeentelijke belastingen voor studenten die samen voorzieningen delen. Wie is hoofdbewoner? Moet die als kassier voor de gemeente optreden?
Klacht ter behandeling aan gemeente doorgezonden. Geen verdere actie bij Oo.

34-2009: Betalingsregeling gevraagd en toch loonbeslag.

Verzoeker klaagde erover dat de gemeente loonbeslag had gelegd onder zijn werkgever, terwijl verzoeker om een betalingsregeling had gevraagd.

Uit het feitenrelaas komt een beeld naar voren van jarenlange wanbetaling door verzoeker. Diverse keren ondernam de gemeente acties tot betaling van de zogeheten verhaalsbijdrage, waartoe verzoeker door de rechter was veroordeeld. Het eerste loonbeslag werd opgeheven toen verzoeker beloofde aan de getroffen betalingsregeling te voldoen. Verzoeker voldeed echter niet aan zijn verplichtingen. Daarom is het aan verzoeker zelf te wijten dat de gemeente opnieuw moest overgaan tot het doen van loonbeslag onder de werkgever. De gemeente kon immers redelijkerwijs, gezien het verleden, er niet op vertrouwen dat verzoeker nu wel aan een betalingsregeling zou voldoen.

39-2009: Moet hooggeschoolde gaan werken bij de WEZO als hij een bijstandsuitkering wil ontvangen?

Verzoeker meldt meerdere problemen met de gemeente; de irritatie neemt toe.

De Oo heeft contact met beide partijen, wat leidt tot een gesprek tussen gemeente en verzoeker. Verzoeker wordt geïnformeerd over regelgeving en positie van de gemeente hierbij. Na bemiddeling verder geen contact.

44-2009: Uitvoering Wet Werk en bijstand. Complex van klachten.

Maatregelen van de gemeente als inkomsten niet opgegeven zijn. De gemeente moet de klachten nog in eerste instantie behandelen. Geen vervolg bij de Oo.

45-2009: Fiets weggehaald bij het station. Er staan nergens bordjes /geen informatie over mogelijkheden stalling.

Aan gemeente doorgezonden ter behandeling. Geen vervolg bij Oo.

47-2009: Boom valt op auto. Gemeente wordt aansprakelijk gesteld. Behalve een ontvangstbevestiging volgt er geen reactie.

De gemeente handelt de zaak alsnog af, geen vervolg bij de Oo.

49-2009: Overlast van een fontein. Geen informatie ontvangen over ingebruikname.

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Geen verdere actie bij Oo.

54-2009: Water afgesloten omdat Budget Beheer de nota van Vitens niet betaalde, terwijl dit het kader van schuldsanering wel was afgesproken.

Aan gemeente doorgezonden ter behandeling. Geen vervolg bij Oo.

56-2009: Van het kastje naar de muur: van UWV naar gemeente.

Afwijzing van een aanvraag bij het UWV. Omdat de klacht primair het UWV betreft is deze doorgezonden naar de Nationale ombudsman. Oo niet bevoegd.

58-2009: Ontruiming van een woning. Handelde degene die namens de gemeente aanwezig was onzorgvuldig en bot/onbeleefd?

Er is schade ontstaan. Gemeente verzocht de klachtbehandeling in eerste termijn te verzorgen. Geen vervolg bij Oo.

61-2009 *Onvoldoende parkeerruimte voor vergunninghouders door gebruik parkeerplaatsen door mensen zonder vergunning. Toch bekeuring terwijl politie de vergunning duidelijk kon zien.*

Met betrokkene komt er een schikking, waarna de klacht wordt ingetrokken.

70-2009 *diverse klachten over gemeente Zwolle.*

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

72-2009 *klacht met betrekking tot de gemeentelijke jaarheffing.*

Omdat deze klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. De gemeente Zwolle heeft de klacht telefonisch opgelost.

73-2009 *oneigenlijke stopzetting van de schuldhulpverlening?*

Omdat de klacht nog niet door Zwolle is behandeld, wordt deze doorgezonden. Op 31-12-2009 is de klacht nog bij Zwolle in behandeling.

82-2009 *de gemeente voert haar taken als toezichthouder niet uit.*

Omdat de klacht nog niet door Zwolle is behandeld wordt deze doorgezonden. De gemeente heeft een gesprek gehad met verzoeker. Dit heeft ertoe geleid dat deze de klacht heeft ingetrokken.

85-2009 *problemen met vervoer van zoon naar en van school.*

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

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 Oo aangesloten gemeenten, de Regio Twente en Twence B.V.

De klacht is, na interne behandeling, voorgelegd aan de Overijsselse Ombudsman.

Op 31 december 2009 is de klacht nog in behandeling.

GGD IJSSELLAND

Geen klachten.

REGIONAAL BEDRIJVENTERREIN TWENTE

Geen klachten.

REGIO TWENTE

Geen klachten.

SOWECO

Geen klachten.

STADSTOEZICHT ALMELO B.V.

Geen klachten.

VEILIGHEIDSREGIO IJSSELLAND

Geen klachten.

WERKVOORZIENINGSCHAP OOST TWENTE

Geen klachten.