



# **OVERIJSSELSE OMBUDSMAN**

## **JAARVERSLAG 2010**

**Raalte, maart 2011.**



## INHOUDSOPGAVE

<b>VOORWOORD .....</b>	<b>5</b>
<b>TOETSINGSKADER BIJ KLACHTBEHANDELING.....</b>	<b>6</b>
<b>ALGEMEEN .....</b>	<b>8</b>
Deelnemers .....	8
Samenstelling bestuur.....	8
Secretariaat .....	8
<b>OVERIJSSELSE OMBUDSCOMMISSIE.....</b>	<b>8</b>
Samenstelling .....	8
Taak .....	8
Taakverdeling .....	9
Onafhankelijkheid en onpartijdigheid.....	9
Overleg met de deelnemers .....	10
Werkwijze klachtbehandeling .....	10
Aanbevelingen.....	11
Interventie/bemiddeling .....	11
In 2010 ontvangen klachten.....	11
Telefonische verzoeken om inlichtingen .....	11
<b>KLACHTCIJFERS.....</b>	<b>12</b>
<b>ANONIEME SAMENVATTINGEN VAN IN 2010 BEHANDELDE KLACHTEN.....</b>	<b>14</b>
ALMELO .....	14
BORNE .....	21
HAAKSBERGEN.....	23
HENGELO .....	23
OLDENZAAL .....	31
OLST-WIJHE .....	32
RAALTE .....	33
STAPHORST .....	36
TWENTERAND .....	36
ZWARTEWATERLAND .....	37
ZWOLLE .....	37
STADSTOEZICHT ALMELO .....	44
DIVERSE GEMEENTEN EN REGIO TWENTE .....	44

## VOORWOORD

De Overijsselse Ombudscommissie, daadwerkelijk invulling gevend aan de taak van de Overijsselse Ombudsman, verwelkomt van harte de gemeente Dalfsen als nieuwe deelnemer aan ons instituut. De Stichting De Overijsselse Ombudsman voorziet daarmee nu in de wettelijk vereiste externe klachtvoorziening voor 12 gemeenten en 7 intergemeentelijke samenwerkingsverbanden in deze provincie.

In 2001, dus intussen exact 10 jaar geleden, heeft de afdeling Overijssel van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten besloten, de mogelijkheid om zich aan te kunnen sluiten bij een regionale externe klachtvoorziening, aan te bieden aan de Overijsselse gemeentebesturen. Daaraan lag een viertal argumenten ten grondslag, t.w.:

- a. het kunnen organiseren van voldoende mate van onafhankelijkheid;
- b. de bundeling van kennis en ervaring op dit specifieke terrein;
- c. het hebben van een laagdrempelige voorziening dichtbij de burgers van Overijssel;
- d. kostenefficiency.

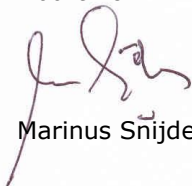
Het lijkt ons toe, dat deze argumenten nog steeds in hoge mate valide zijn. In verband met het 10-jarig bestaan, hebben het Stichtingsbestuur en Ombudscommissie gezamenlijk geoordeeld, dat de tijd is aangebroken om na te gaan of en in hoeverre de bestaansredenen zijn bewaarheid. Het is de bedoeling daarnaar in 2011 een onderzoek op te starten.

De Ombudscommissie heeft steeds voor ogen, dat een goed werkend systeem van klachtbehandeling in belangrijke mate kan bijdragen aan het op peil houden, c.q. verbeteren van de dienstverlening, i.c. bij de gemeentelijke overheid. De wetgever gaat er terecht van uit dat dit dient te beginnen bij de betrokken organisaties zelf. Via toepassing van de zogeheten interne klachtbehandeling krijgt dit zijn beslag.

De vraag is vervolgens relevant wanneer de dienstverlening naar het oordeel van de burgers voldoende aan de maat is. Of, zoals de wet aangeeft, wanneer is de manier waarop de betrokken overheidsinstantie omgaat met de burger, behoorlijk? In de ombudspraktijk worden daarvoor toetsingsnormen gehanteerd. In dit jaarverslag wordt er voor gepleit, dat de betrokken organisaties ook voor zichzelf een dergelijk kader gaan hanteren. Het idee daarachter is, dat dit voor de burgers die afhankelijk zijn van de betreffende lokale en regionale overheden, de nodige duidelijkheid kan opleveren. Met name dus ten aanzien van de vraag welke meetlat de betrokken overheidsinstantie zichzelf oplegt voor haar dienstverlening. Naast deze duidelijkheid mag ook worden verwacht dat er een preventieve werking van uitgaat voor de betrokken ambtelijke organisatie.

Ook in het komend jaar zal de Overijsselse Ombudscommissie graag haar onafhankelijke bijdrage blijven leveren aan een kwalitatief hoogstaande dienstverlening voor de burgers van de aangesloten deelnemers.

Maart 2011.



Marinus Snijder, voorzitter van de Overijsselse Ombudscommissie.

## TOETSINGSKADER BIJ KLACHTBEHANDELING

In artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht is geregeld dat een ieder het recht heeft om bij een bestuursorgaan (college van burgemeester en wethouders, gemeenteraad, dagelijks of algemeen bestuur van een gemeenschappelijke regeling e.d.) te klagen over de wijze waarop dat orgaan of een onder de verantwoordelijkheid van dat orgaan werkzaam persoon zich in een concrete situatie jegens de klager of iemand anders heeft gedragen.

Het staat de klager vrij om dat mondeling of schriftelijk te doen. In het geval van een mondelinge klacht is het bestuursorgaan voor de afdoening van de klacht niet aan vormvereisten gebonden. Dat is wel het geval bij een schriftelijke klacht. Daarvoor is in de afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht een en ander geregeld.

Voor beide gevallen heeft het bestuursorgaan, op basis van artikel 9:2 van de Wet wel de zorgplicht van een behoorlijke klachtbehandeling. Anders gezegd: het bestuursorgaan moet in alle gevallen voor de klachtbehandeling de nodige zorgvuldigheid in acht (laten) nemen. Daarbij is het toetsingskader niet beperkt. In deze zogeheten interne klachtbehandeling kan een volledige heroverweging plaatsvinden over de aanhangige situatie. De wetgever gaat er niet van uit, dat de klachtbehandeling zich beperkt tot louter formele aspecten.

Bij de praktische toepassing van het interne klachtrecht bij de deelnemers aan de klachtvoorziening van de Overijsselse Ombudsman zien we, dat de schriftelijke kennisgeving van het betrokken bestuursorgaan aan klager, over het al dan niet gegrond zijn van diens klacht, over het algemeen tamelijk goed gemotiveerd is. Wat opvalt is echter, dat in de betreffende afdoeningsbrieven vaak geen norm wordt vermeld waaraan is getoetst.

Of, ook hier anders gezegd: er wordt veelal niet aangegeven langs welke meetlat het bestuursorgaan zichzelf legt voor wat betreft het eigen handelen of het handelen van een onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam persoon, in een concrete situatie waarover een burger zich beklagt. Overigens voor de goede orde, hiervoor geldt niet een wettelijk vereiste, zoals dat wel het geval is voor de oordelen die een Ombudsman uitspreekt.

In artikel 9:36, lid 2, van de Algemene wet bestuursrecht is namelijk geregeld, dat in een oordeel van een ombudsman over een gedraging van een bestuursorgaan, wordt aangegeven aan welk vereiste van behoorlijkheid is getoetst. De norm die de ombudsman voor zijn oordeel hanteert is daarmee kenbaar en toetsbaar, voor zowel klager als het betrokken bestuursorgaan.

In de ombudspraktijk wordt daarvoor een lijst van behoorlijkheidsvereisten gehanteerd. In zekere zin vormen deze vereisten een gedragscode voor het handelen van de overheid.

Hoewel dus niet vereist, is er naar de mening van de Overijsselse Ombudsman niets op tegen dat het bestuursorgaan bij de eigen interne klachtprocedure deze vereisten wel nadrukkelijk als meetlat voor het eigen functioneren gaat hanteren. En daarvan ook expliciet melding maakt in de eigen afdoeningsbrief. Het geeft de klagende burger namelijk de nodige duidelijkheid over de normen die het bestuursorgaan voor het eigen handelen gebruikt. Dat is dan ook voor die burger toetsbaar. Bovendien gaat er voor de betrokken organisatie ook de nodige preventieve werking van uit, hetgeen de professionele kwaliteit van die organisatie ten goede komt.

Uit de bevindingen van de Overijsselse Ombudsman komt naar voren dat het vaak gaat om normen als: opgewekt vertrouwen, gelijkheidsbeginsel, motivering, voortvarendheid, actieve en adequate informatieverstrekking en correcte bejegening. Deze standaard begrippen uit het bestuursrecht zijn bij de bestuursorganen en de daarvoor werkzame ambtelijke organisaties vanzelfsprekend goed bekend. Desondanks worden ze zelden bij de interne klachtbehandeling, met zoveel woorden, aangetroffen. En nog minder dat daaraan ook een verklarende inhoud wordt gegeven. De Overijsselse Ombudsman probeert een dergelijke inkleuring steeds vaker wel te doen, waarmee de genoemde container-begrippen een zekere mate van verfijning krijgen, waardoor ook het oordeel aan transparantie wint.

Daarbij wordt gebruik gemaakt van het onderzoek van de disciplinegroepen Staats- en bestuursrecht en Rechtstheorie van de Universiteit Utrecht, gedaan in opdracht van de Nationale

ombudsman, en uitgevoerd mede in samenwerking met lokale ombudsmannen, over de behoorlijkheidsnorm en zijn toepassing. In 2004 is deze studie gepubliceerd in een onderzoeksverslag dat de titel draagt van "Ombudsprudentie".

Daaraan ontleend, hanteert de Overijsselse Ombudsman voor de genoemde veel voorkomende toetsingsnormen de volgende inkleuring:

*Opgewekt vertrouwen:* Volgens deze norm behoren gerechtvaardigde verwachtingen van burgers jegens een overheid door die overheid te worden gehonoreerd. Uiteraard behoeft dan het begrip "gerechtvaardigd" ook weer verdere inkleuring. Een burger moet bijvoorbeeld in redelijkheid kunnen aannemen dat het bestuursorgaan of de betrokken ambtenaar ter zake bevoegd was.

*Gelijkheidsbeginsel:* Ingevolge dit beginsel moet een bestuursorgaan consequent handelen en gelijke gevallen gelijk (laten) behandelen. Ook hier zijn vanzelfsprekend nuanceringen denkbaar. Als in een bepaalde situatie bijvoorbeeld apert foutief is gehandeld, hoeft dat foutieve handelen in een andere situatie niet te worden voortgezet.

*Motivering:* Deze norm brengt mee, dat elk overheidshandelen feitelijk en logisch moet worden gedragen door een voor belanghebbende kenbare en te begrijpen motivering. Aan een beslissing of handeling moet een deugdelijke redenering ten grondslag liggen. Een standaardmotivering is als regel niet voldoende.

*Voortvarendheid:* Dit vereiste houdt in, dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid dient op te treden. Een burger heeft er in een gegeven situatie recht op om binnen een redelijke termijn te weten te komen waar hij aan toe is. Wettelijk gestelde termijnen behoren daar in ieder geval toe.

*Actieve en adequate informatieverstrekking:* Volgens deze norm moeten bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief, dus uit zichzelf, en al helemaal desgevraagd, van adequate informatie voorzien. Voor de geloofwaardigheid van de overheid en voor het vertrouwen van burgers in de overheid is transparantie een noodzakelijke voorwaarde. Informatie is pas adequaat als deze op tijd plaatsvindt, duidelijk is en voldoende toegesneden op hetgeen wordt gevraagd.

*Correcte bejegening:* Dit vereiste houdt in dat van overheidswege respect voor de menselijke waardigheid wordt betoond. Dit vooronderstelt professioneel handelen, dienstbaarheid en fatsoen. Daaronder valt het doen of juist nalaten van feitelijke handelingen, het uitspreken of juist achterwege laten van bepaalde opmerkingen, en het aannemen of achterwege laten van een bepaalde houding.

Het is de Overijsselse Ombudsman opgevallen, dat meerdere keren bij aan hem voorgelegde klachtverzoeken, door het betrokken bestuursorgaan de interne klachtbehandeling is verengd tot de norm van correcte bejegening. De klacht werd dan ongegrond verklaard omdat deze norm naar het oordeel van het bestuursorgaan niet was geschonden, terwijl er overduidelijk wel sprake was van schending van een andere behoorlijkheidsnorm. Duidelijk mag zijn dat deze enge uitleg niet de bedoeling is van de wetgever en in die zin ook wordt gecorrigeerd in de oordelen van de Overijsselse Ombudsman.

## **ALGEMEEN**

### **Deelnemers**

Op 1 januari 2010 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, Werkvoorzieningsschap Oost Twente en het Regionaal Bedrijventerrein Twente.

De gemeente Dalfsen heeft in 2010 besloten zich met ingang van 1 januari 2011 aan te sluiten bij de Overijsselse Ombudsman.

### **Samenstelling bestuur**

Het bestuur van de Stichting de Overijsselse Ombudsman werd op 1 januari 2010 gevormd door: mevrouw drs. M.G.E. Koomen, wethouder van Enschede (voorzitter); mevrouw mr. drs. D. Husselman, raadslid van Zwolle (vice-voorzitter); de heer A. Oeseburg, gemeentesecretaris van Olst-Wijhe (secretaris/penningmeester).

### **Secretariaat**

Het secretariaat van de afdeling Overijssel van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten verzorgt tevens het secretariaatswerk voor de Stichting De Overijsselse Ombudsman en de Overijsselse Ombudscommissie. Met de inhoudelijke behandeling van klachten houdt zij zich niet bezig.

In 2010 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 1-1-2010 waren lid van de Ombudscommissie:

- de heer M. Snijder MPM, tevens voorzitter van de Ombudscommissie. De heer Snijder is voormalig gemeentesecretaris van Almelo;
- 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 Gemeentelijke Ombudsman Utrecht. Daarvoor onder meer werkzaam bij de Nationale ombudsman, de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen, de (voormalige) gemeentelijke Ombudscommissie Zwolle en de Gemeentelijke Ombudsman Amsterdam;
- mevrouw mr. drs. G. Edelenbos, thans werkzaam als Officier van Justitie te Zwolle. Daarvoor was zij o.a. werkzaam als jurist bij de Nationale ombudsman, de Immigratie- en Naturalisatiedienst en de (voormalige) gemeentelijke Ombudscommissie Zwolle;
- 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.
- Mevrouw mr. P. Weggemans (reservelid). Zij is werkzaam als juridisch adviseur bij de gemeente Almere, lid van de bezwarencommissie van de gemeenten Deventer, Sliedrecht en Boskoop en is tevens werkzaam als freelance adviseur.

### **Taak**

#### Klachtbehandeling

De Ombudscommissie doet onderzoek naar gedragingen van bestuursorganen, de individuele leden daarvan, alsmede de daaraan ondergeschikte medewerkers. Taak en bevoegdheden zijn vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en nader uitgewerkt in het 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 het doen van onderzoek heeft de Ombudscommissie mevrouw Van Zeben, mevrouw Edelenbos, mevrouw Den Engelse en mevrouw Weggemans (reservelid) 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 Awb, de Gemeentewet, 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.

De leden van de Ombudscommissie bekleedden in 2010 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 (tot 1 april 2010);  
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.

##### Mevrouw mr. A.D. van Zeben:

Senior onderzoeker Gemeentelijke Ombudsman Utrecht.

##### Mevrouw mr. drs. G. Edelenbos:

Officier van Justitie te Zwolle.

##### Mevrouw mr. J. den Engelse:

Voorzitter/lid bezwarencommissies van de gemeenten Zwolle, Deventer, Heerde en Rijssen-Holtten;  
Secretaris van de Ombudscommissie gemeente Hardenberg;  
Freelance adviseur bezwaar en beroep en mediator.

##### Mevrouw mr. P. Weggemans:

Juridisch adviseur gemeente Almere;



Lid Bezwarencommissie gemeente Deventer, gemeente Sliedrecht en gemeente Boskoop;  
Freelance juridisch adviseur.

In 2010 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 2010 werd op 28 april een deelnemersbijeenkomst gehouden. Onderwerpen van gesprek waren het jaarverslag 2009, de jaarrekening 2009 en de begroting 2010. Verder werd er aandacht besteed aan de doorwerking van oordelen en de terugkoppeling naar de burgers.

### **Werkwijze klachtbehandeling**

Het secretariaat registreert alle binnenkomende schriftelijke en telefonische klachten en vragen en verwijst zonodig 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 een 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 rapport op, waarin zij haar oordeel weergeeft.

Bij de beoordeling van de voorgelegde gedragingen van bestuursorganen toetst de Ombudscommissie deze aan een aantal vereisten van behoorlijkheid: de zogenaamde behoorlijkheidvereisten.

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**

Indien noodzakelijk doet de Ombudscommissie in het rapport een aanbeveling. De aanbeveling kan gericht zijn op de specifiek onderzochte kwestie (individueel), maar kan ook gericht zijn op verbetering van de werkwijze van de gemeente voor de toekomst (algemeen).

Als de aanbeveling niet wordt opgevolgd moet met redenen omkleed aangegeven worden waarom dat niet is gebeurd. De Ombudscommissie geeft de gemeente een redelijke termijn om te reageren op de aanbeveling.

## **Interventie/bemiddeling**

Sommige klachten lenen zich om via interventie/bemiddeling opgelost te worden. Het komt ook wel voor dat de Ombudscommissie het beter acht om te bemiddelen in een voorgelegde kwestie (ombudsmediation).

## **In 2010 ontvangen klachten**

In het verslagjaar zijn bij de Overijsselse Ombudsman 102 klachten ingediend.

Van de 102 ontvangen klachten werden er 56 niet (verder) in behandeling genomen. Het merendeel betrof klachten die nog niet ingediend waren bij de deelnemer (53).

3 klachten werden ingetrokken.

Bij 17 klachten was de Ombudscommissie niet bevoegd een onderzoek in te stellen. Naar 29 klachten werd een onderzoek ingesteld. Van deze 29 klachten worden er 8 in 2011 afgewerkt.

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

De meest voorkomende ombudsnormen waarin getoetst wordt zijn:

- voortvarendheid
- informatieverstrekking
- opgewekt vertrouwen
- motivering
- gelijkheid.

Daarnaast toetst de Ombudscommissie altijd of de klachtbehandeling is verlopen conform de voorschriften van de Awb.

## **Telefonische verzoeken om inlichtingen**

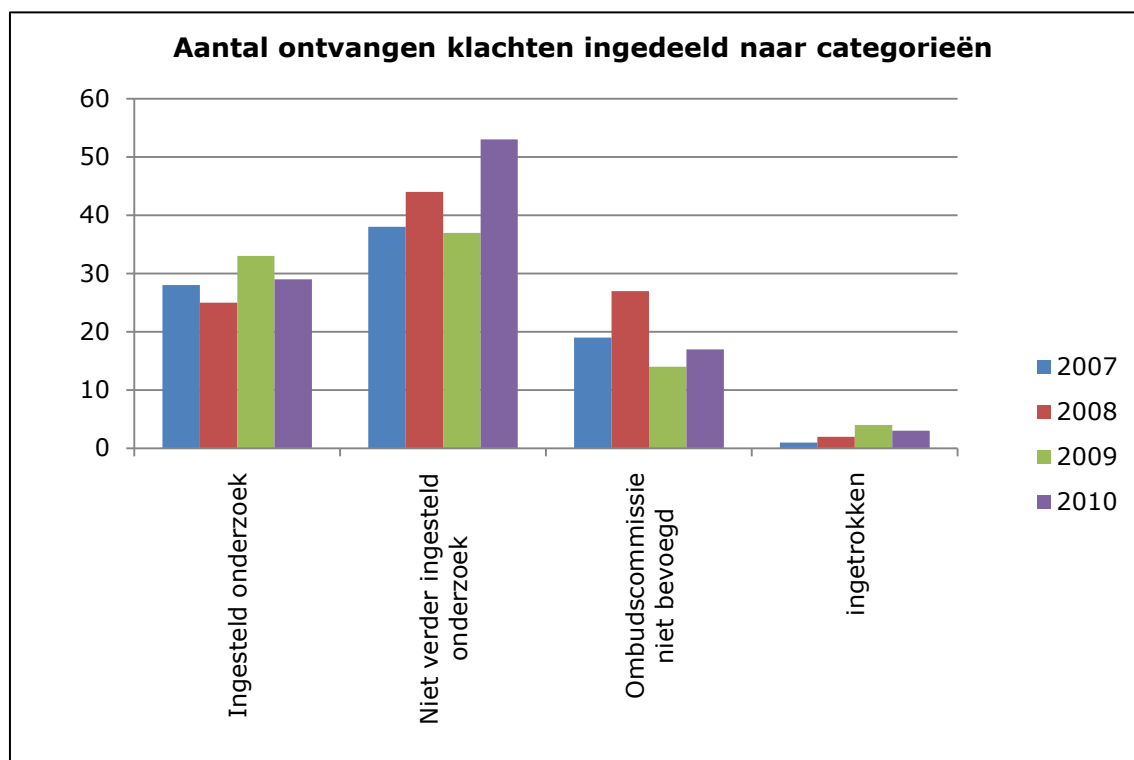
Aan het secretariaat is circa 130 maal de vraag voorgelegd of men over een bepaalde kwestie bij de Ombudscommissie een klacht kon indienen. In een aantal gevallen heeft dat op een later moment geleid tot een schriftelijke klacht. Verder hadden de vragen enkele malen betrekking op gemeenten die niet bij 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 bij deze contacten opvalt is dat burgers moeilijk het onderscheid kunnen begrijpen tussen de bezwaar- en beroepsprocedures enerzijds en een klachtprocedure anderzijds. Daarnaast komt het regelmatig voor dat burgers er van uit gaan dat de Ombudscommissie belangenbehartiger is. Dan moet worden uitgelegd dat de Ombudscommissie onafhankelijk en onpartijdig onderzoekt doet, waarvan de uitkomst ook kan zijn dat de burger geen gelijk heeft.

## KLACHTCIJFERS

Overzicht in 2010 ontvangen klachten

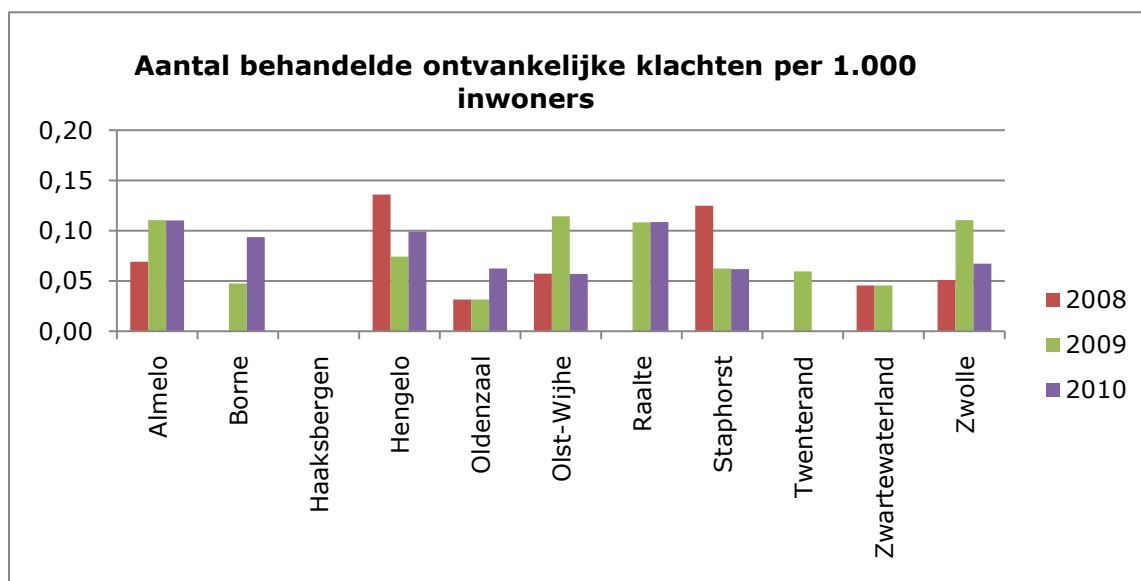
Deelnemer	ingesteld onderzoek			niet (verder) ingesteld onderzoek			niet bevoegd			totaal		
	2010	2009	2008	2010	2009	2008	2010	2009	2008	2010	2009	2008
Almelo	8	8	4	9	5	7	2	1	0	19	14	11
Borne	1	1	0	1	3	3	0	1	0	2	5	3
Haaksbergen	0	0	0	2	2	0	0	0	0	2	2	0
Hengelo	6	7	7	14	6	10	5	4	6	25	17	23
Oldenzaal	1	1	0	4	1	2	0	0	2	5	2	4
Olst-Wijhe	0	3	0	1	0	2	1	0	1	2	3	3
Raalte	4	2	3	0	1	1	0	1	0	4	4	4
Staphorst	1	1	2	0	1	1	0	0	0	1	2	3
Twenterand	0	1	0	5	2	0	0	0	1	5	3	1
Zwartewaterland	0	1	1	0	1	3	0	0	0	0	2	4
Zwolle	6	8	8	20	19	16	4	0	3	30	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Soweco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Stadstoezicht Almelo	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Werkvoorzieningsschap Twente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regionaal Bedrijventerrein Twente	0	0		0	0			0		0	0	
Niet deelnemers	0	0	0	0	0	0	5	7	14	7	7	14
meerdere deelnemers en niet-deelnemers	0	0	0		0	1		0	0	0	0	1
<b>TOTAAL</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>25</b>	<b>56</b>	<b>41</b>	<b>46</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>27</b>	<b>102</b>	<b>88</b>	<b>98</b>



## Overzicht van in 2010 behandelde en afgewerkte klachten

DEELNEMER	ONTVANKELIJKE KLACHTEN (inclusief bemiddeling)			NIET BEVOEGDE EN NIET ONTVANKELIJKE KLACHTEN + ingetrokken klachten			TOTAAL BEHANDELD			afwerking in 2011
	2010	2009	2008	2010	2009	2008	2010	2009	2008	
Almelo	8	8	5	11	6	7	19	14	12	3
Borne	2	1	0	1	4	3	3	5	3	0
Haaksbergen	0	0	0	2	2	0	2	2	0	0
Hengelo	8	6	11	19	10	16	27	16	27	0
Oldenzaal	2	1	1	4	1	4	6	2	5	0
Olst-Wijhe	1	2	1	2	0	3	3	2	4	0
Raalte	4	4	0	0	2	1	4	6	1	1
Staphorst	1	1	2	0	1	1	1	2	3	1
Twenterand	0	2	0	5	1	1	5	3	1	0
Zwartewaterland	0	1	1	0	1	3	0	2	4	0
Zwolle	8	13	6	24	19	19	32	32	25	2
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	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Soweco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Stadstoezicht Almelo	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
WOT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regionaal Bedrijventerrein Twente	0	0		0	0		0	0		0
meerdere deelnemers en niet deelnemers	1		0	0		1	1	0	1	0
Niet deelnemers	0	0	0	5	7	14	5	7	14	0
<b>totaal</b>	<b>36</b>	<b>39</b>	<b>28</b>	<b>73</b>	<b>54</b>	<b>73</b>	<b>109</b>	<b>93</b>	<b>101</b>	<b>8</b>

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



## **ANONIEME SAMENVATTINGEN VAN IN 2010 BEHANDELDE KLACHTEN**

In dit hoofdstuk vindt u een opsomming en een korte omschrijving van alle klachten die de Ombudscommissie in 2010 heeft behandeld.

### **ALMELO**

*2009 075      Wachten op een schriftelijk besluit op een aanvraag Bbz.*

Op 10 september 2008 diende verzoekster een aanvraag Bbz (Besluit bijstandsverlening zelfstandigen) in bij de gemeente. Ondanks herhaalde verzoeken was er op die aanvraag op 24 november 2009, het moment dat verzoekster een klacht indiende bij de Ombudscommissie, nog geen schriftelijk besluit genomen.

Van een gemeente mag worden verwacht dat zij de aanvrager, wanneer een termijn niet kan worden gehaald, uit eigen beweging (schriftelijk) informeert over de oorzaak en de gevolgen van de vertraging. Dat is in onderhavige zaak niet gebeurd. Evenmin zijn er tussenberichten gestuurd. Op herhaalde verzoeken – per email – van verzoekster om een schriftelijke afwijzing heeft de gemeente pas na vier of vijf keer gereageerd. Dat was, gelet op de al lange duur van het proces, voor verzoekster reden te meer om zich niet serieus genomen te voelen. De Ombudscommissie wijst er in dit verband op dat het enkel of voornamelijk corresponderen per email – zoals in dit geval zowel door verzoekster als de gemeente is gedaan – gevaren in zich draagt, die vooral voor de gemeente van belang zijn. Immers, het enkel of voornamelijk corresponderen per email kan ten koste gaan van overzichtelijkheid en deugdelijke dossiervorming. Ten behoeve daarvan is het dan ook de gemeente aan te raden om zoveel mogelijk per brief te communiceren.

Waar het de deugdelijke dossiervorming betreft, is ook van belang dat in het onderhavige geval verzoekster de stelling van de gemeente bestrijdt dat er in de periode januari tot en met september 2009 gesprekken hebben plaatsgevonden waarbij de focus lag op de menselijke aspecten van deze zaak en waarin het zoeken naar een oplossing op de voorgrond stond. Feit is, dat nu er geen verslaglegging heeft plaatsgevonden, de gemeente onvoldoende verweer heeft tegen de stellingen van verzoekster. Het advies is dan ook om van relevante activiteiten notities te maken zodat deze traceerbaar en controleerbaar zijn.

Bij de laatste stap in het proces (de afwijzende beschikking) is ter zitting gebleken dat de gemeente ervan uitging dat de beschikking, gedateerd 2 december 2009, inmiddels was verstuurd, terwijl verzoekster dit bestreed. De betrokken ambtenaar deelde ter zitting mee dat hij ervan uit mocht gaan dat de beschikking was verzonden. De Ombudscommissie overweegt in dat verband dat in de praktijk de verzenddatum niet vanzelfsprekend dezelfde is als de datum van de datering van de beschikking. Uit diverse formele stukken van de gemeente Almelo, waar de Ombudscommissie over beschikt, blijkt dat op alle brieven naast de formele datering met een stempel de verzenddatum is vermeld. Nu die stempeling ontbreekt op onderhavige brief mag er vrijwel zeker van uit worden gegaan dat de brief niet is verzonden. Het spreekt daarbij voor zich dat verzoekster van het al dan niet goed verlopen van interne processen geen nadeel mag ondervinden.

#### Oordeel:

*De Ombudscommissie spreekt als haar oordeel uit dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld waar het betreft voortvarendheid en administratieve nauwkeurigheid.*

Klacht gegrond.

2009 083      *Geen kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en heffingen voor studenten die minder lenen dan mogelijk is.*

Verzoekers zijn samenwonende studenten die een gezamenlijke huishouding voeren. Zij ontvangen ieder een toelage per maand van 500 euro. De gemeente beschikt afwijzend op het verzoek om kwijtschelding. Als reden wordt vermeld dat de voorliggende voorziening in het kader van de wet studiefinanciering niet volledig is benut. Concrete berekening en toelichting worden – in een latere fase - bij brief geleverd.

De afwijzingsgrond, zo is de Ombudscommissie gebleken, is in overeenstemming met de richtlijnen. Het verzoek om kwijtschelding is derhalve zorgvuldig gewogen, ook al is het feit dat het bij te lenen geld terugbetaald moet worden en dat het meer moeten lenen haaks staat op het principe om verstandig te lenen, voor het gevoel van verzoekers niet rechtvaardig.

Oordeel:

*De Ombudscommissie spreekt als haar oordeel uit dat de gemeente behoorlijk heeft gehandeld waar het betreft de motivering van de beslissing inzake het verzoek om kwijtschelding en waar het betreft de informatieverstrekking omtrent die beslissing.*

Klacht ongegrond.

2009 086      *Geen kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en heffingen bij voldoende vermogen.*

Verzoekster is het er niet mee eens dat de gemeente er geen rekening mee heeft gehouden dat het bedrag van het vermogen door heel zuinig leven bij elkaar is gebracht en is bedoeld als buffer voor de aankoop van noodzakelijke apparaten/spullen.

De Ombudscommissie oordeelt dat het besluit deugdelijk is gemotiveerd. Daarbij is van belang dat de vermogenstoets volgens de geldende regels heeft plaatsgevonden en dat een concrete berekening is bijgevoegd. Het verzoek om kwijtschelding is derhalve zorgvuldig gewogen, ook al is het feit dat zuinig leven door verzoekster niet op de door haar gewenste manier wordt beloond, voor haar gevoel niet rechtvaardig.

Oordeel:

*De Ombudscommissie spreekt als haar oordeel uit dat de gemeente behoorlijk heeft gehandeld waar het betreft de motivering van de beslissing inzake het verzoek om kwijtschelding.*

Klacht ongegrond.

2010 001      *Gebrek aan onderhoud van het wegdek; schade aan auto.*

De gemeente wordt als wegbeheerder aansprakelijk gesteld voor de schade.

Oordeel:

*Hier gaat het om een privaatrechtelijke kwestie, waarvoor eigen procedures zijn. De Ombudscommissie is niet bevoegd.*

2010 003      *Herkeuring in het kader van een vervoerspas als reactie op veelvuldig klagen over het regiotaxivervoer?*

Verzoeker maakt gebruik van de vervoersvoorziening. De betrokken ambtenaren gingen een gesprek met hem aan over de hoeveelheid klachten die verzoeker had ingediend en wellicht nog van plan was in te dienen. Zoals de partijen al aangaven verliep dat gesprek vanaf het begin af aan niet prettig. Dat er echter op die manier en in die bewoordingen is gesproken zoals verzoeker heeft aangegeven (o.a. hem zeer kwaad en met luide stem achterna roepen niet meer van de taxi gebruik te maken maar van de bus, het zullen doorgeven dat de taxi hem extra lang laat wachten 's nachts op het Stationsplein), is door de Ombudscommissie niet vast te stellen. Wel overweegt de Ombudscommissie dat de keuze om met twee ambtenaren het gesprek aan te gaan,

intimiderend kan zijn overgekomen, mede gelet op het doel van het gesprek, het willen beperken van de hoeveelheid klachten.

Waar het gaat om vragen – in een ander gesprek met verzoeker gesteld – die op medisch gebied liggen, zoals het gewicht van verzoeker (gevraagd is hoeveel verzoeker woog; de gemeente stelde dat dit is gedaan in het kader van de beoordeling van eventuele energetische beperkingen bij overgewicht), overweegt de Ombudscommissie dat de gemeente haar er niet van heeft overtuigd dat het stellen van zo'n vraag in de betreffende fase van het heronderzoek, absoluut noodzakelijk was. Ook gelet op de hele situatie, de sfeer en de voorgeschiedenis, had een dergelijke vraag beter achterwege kunnen blijven.

Daar waar verzoeker in zijn algemeenheid stelt dat de twee betrokken ambtenaren 'uit wraak en woede hebben geprobeerd hem zijn vervoerspas af te nemen middels een zogenoemde herkeuring', overweegt de Ombudscommissie dat zij geen aanwijzingen heeft gevonden om daarin mee te kunnen gaan.

Van relevante gesprekken zijn geen verslagen gemaakt. De Ombudscommissie overweegt dat, los van het doel van het gesprek en het gevolg daarvan, van ieder relevant gesprek een verslag of (korte) gespreksnotitie dient te worden gemaakt, teneinde aan de vereisten van deugdelijke dossiervorming en controleerbaarheid te voldoen.

Verzoeker heeft gesteld dat het hoofd van de betrokken afdeling zijn klacht had moeten behandelen/onderzoeken en niet de klachtfunctionaris. De commissie wijst erop dat de functie van klachtencoördinator c.q. klachtenfunctionaris in het leven is geroepen om namens het afdelingshoofd klachten te behandelen/onderzoeken. Ambtenaren zijn dan ook speciaal voor deze functie geselecteerd. Nu het afdelingshoofd, ook door de Ombudscommissie, verantwoordelijk wordt gesteld voor de afdoening van klachten en het daarmee aannemelijk is dat de klachtenfunctionaris in nauw contact staat met het afdelingshoofd aangaande de behandeling van klachten, valt verder niet in te zien dat verzoeker er nadeel van heeft ondervonden dat de klacht is behandeld/onderzocht door de klachtenfunctionaris en niet door het afdelingshoofd.

Oordeel:

*De Ombudscommissie spreekt als haar oordeel uit dat de klacht niet gegrond is voor zover het betreft de stelling dat de gemeente 'uit wraak en woede heeft geprobeerd de vervoerspas af te nemen middels een zogenoemde herkeuring', dat zij zich onthoudt van een oordeel waar het betreft door verzoeker genoemde specifieke uitlatingen van de betrokken ambtenaren, dat de gemeente onzorgvuldig heeft gehandeld door naar het gewicht van verzoeker te informeren, dat de gemeente administratief nauwkeuriger had moeten werken door verslagen/notities van de gevoerde gesprekken te maken en dat de gemeente met betrekking tot de klachtbehandeling behoorlijk heeft gehandeld.*

2010 013      *Geen uitkering van de sociale dienst; leidt tot huurachterstand en uithuiszetting.*

Er ontstaan problemen als verzoeker een huurhuis gaat bewonen in een buurt met louter koopwoningen. Weggepest door de buurt.

Oordeel:

*De klachten zijn niet ontvankelijk, want de gemeente heeft ze nog niet in eerste instantie behandeld. Dat gebeurt alsnog, waarna verzoeker de zaak niet doorzet bij de Ombudscommissie.*

2010 014      *Resultaatsverplichting of inspanningsverplichting?*

Verzoekers klagen erover dat de gemeente een resultaatsverplichting heeft, waar ze niet aan heeft voldaan, om hen aan ander werk te helpen nadat zij hun werk zijn kwijt geraakt. Naar het idee van verzoekers hebben ze geen werk meer en kunnen ze ook niet aan werk komen door de klokkenluiderrol die ze hebben vervuld. Verzoekers hebben misstanden bij de Stichting waar ze werkzaam waren aangekaart bij de gemeente. Volgens verzoekers heeft de gemeente hen toegezegd dat ze qua werk hoe dan ook 'onder de pannen zouden zijn'. De gemeente geeft aan dat er geen sprake is van een resultaatsverplichting, alleen van een inspanningsverplichting. De

gemeente heeft toegezegd tegenover verzoekers hun best te doen om verzoekers weer aan het werk te helpen. De gemeente is van mening dat zij aan deze inspanningsverplichting ruimschoots heeft voldaan.

Oordeel:

*De Ombudscommissie heeft in het oordeel uitgesproken dat er niet is gebleken van een resultaatsverplichting, alleen van een inspanningsverplichting en aan deze laatste verplichting heeft de gemeente ruimschoots voldaan. De Ombudscommissie komt dan ook tot het volgende oordeel: de gedragingen van de gemeente Almelo zijn als het gaat om opgewekt vertrouwen behoorlijk en de klacht is dan ook ongegrond.*

2010 026      *Herhaalde klacht over het ontstaan van problemen door het uitblijven van een uitkering van de sociale dienst.*

Zie klacht 2010 013.

2010 028      *Onvolledige informatie over de prijs van een ID-kaart voor jeugdigen.*

Het is op de gemeentelijke website onvoldoende duidelijk gemaakt wat het verschil is in kosten tussen een kaart voor een kind van 13 en een kind van 14 jaar.

*Klacht is ingetrokken.*

2010 032      *Buren krijgen in bezwaar alsnog een bouwvergunning.*

Hoe is rekening gehouden met het belang van verzoeker, die er blij mee was dat de gemeente de vergunning eerst weigerde?

*Klacht is ingetrokken; het gaat overigens om een kwestie waarin de Ombudscommissie niet bevoegd is.*

2010 034      *Opvragen persoonlijke gegevens middels Suwinet. Verzoekster verwijt de gemeente schending van haar privacy.*

Verzoekster had in 2008 woonruimte verhuurd aan een persoon. In het kader van de afhandeling van een financieel onderzoek naar de persoon (het betreft de vaststelling van een aflossingsbedrag), kwam de gemeente er achter dat deze persoon zorgtoeslag had ontvangen voor een bedrag dat hoger was dan voor een alleenstaande, waardoor het vermoeden ontstond dat de persoon mogelijk zou samenwonen (toeslagpartners). Uit Suwinet bleek vervolgens dat op hetzelfde adres verzoekster stond ingeschreven. Daarop werden ook de gegevens (o.a. over het arbeidsverleden- en verhoudingen) van verzoekster opgevraagd in Suwinet. De gemeente stelde dat dit nodig was in het kader van de vaststelling van de hoogte van de aflossing ten aanzien van de betrokken persoon. Nadat deze persoon een bezwaarschrift had ingediend tegen die vaststelling werd hem, in het kader van de bezwaarprocedure, het hele dossier gestuurd, inclusief de gegevens van verzoekster. Verzoekster verzette zich ook tegen die doorsturing van haar gegevens.

De Ombudscommissie stelt vast dat de relatie die verzoekster in de kwestie tot de gemeente had, die van een derde was. Suwinet is een netwerk 'waarin professionals gegevens over klanten met elkaar delen'. Verzoekster is geen klant van de gemeente, wat impliceert dat met gegevens over haar niet op dezelfde manier als met die van klanten mag worden omgegaan. De gemeente stelde dat zij op basis van de Wet werk en bijstand (Wwb) was gerechtigd de gegevens op te vragen. De Ombudscommissie constateert echter dat in de Wwb niet (indirect) de bevoegdheid wordt verleend om (middels Suwinet) specifieke gegevens over een vermeende partner op te vragen in het geval de gemeente in het kader van de Wwb een vordering heeft op een bepaalde persoon. Verder omschrijft de Wet bescherming persoonsgegevens de eisen waaraan voldaan moet zijn wil een



organisatie persoonsgegevens mogen verzamelen en verwerken. Daaruit volgt dat met gewenste gegevens over derden uiterst zorgvuldig moet worden omgegaan. In onderhavig kwestie betekent dat dat in beginsel in Suwinet geen gegevens over verzoekster mochten worden opgevraagd. Dit geldt temeer nu de Ombudscommissie heeft geconstateerd dat de gemeente heeft nagelaten om andere wegen te bewandelen om de gewenste gegevens te verkrijgen. In het kader van de bezwaarprocedure hadden de gegevens niet mogen worden doorgestuurd, nu deze onterecht zijn verkregen. In zijn algemeenheid wijst de Ombudscommissie erop dat de gemeente alert dient te zijn als het desbetreffende dossier dat, in het kader van de bezwaarprocedure, naar partijen wordt gestuurd informatie over derden bevat. Dit betekent dat voordat een dossier in de bezwaarprocedure wordt verspreid er een screening moet plaatsvinden op rechtmatigheid en relevantie van de gegevens van en over derden.

Oordeel:

*De Ombudscommissie spreekt als haar oordeel uit dat de gemeente niet zorgvuldig heeft gehandeld waar het betreft het opvragen, gebruiken en doorsturen van de gegevens van verzoekster en daarmee haar privacy heeft geschonden.*

2010 035      *Toegezegde subsidie?*

Verzoeker is van mening dat bepaalde toezeggingen aan de stichting niet zijn nagekomen door de gemeente. Het gaat hierbij om de toezegging dat:

- de stichting gedurende 3 jaar subsidie in de kosten van de huur zou ontvangen, met ingang van 2008;
- en dat de subsidie met terugwerkende kracht, te weten vanaf mei 2008, zou worden toegekend.

Tevens klaagt verzoeker erover dat de administratieve afhandeling bij de gemeente niet zorgvuldig heeft plaatsgevonden. Tot slot klaagt verzoeker erover dat de heer S. zich negatief heeft uitgelaten over hem en de stichting.

De Ombudscommissie is van oordeel dat het op de weg van verzoeker had gelegen om bezwaar te maken met betrekking tot de ingangsdatum nu deze is gesteld op oktober 2008, terwijl verzoeker de aanvraag heeft ingediend in mei 2008. De Ombudscommissie heeft echter uit de stukken en de verklaringen niet kunnen concluderen dat de gemeente heeft toegezegd, of de indruk heeft gewekt dat de subsidie zou worden toegekend per mei 2008. Met betrekking tot de duur van de subsidie is de Ombudscommissie van oordeel dat nu niet meer kan worden nagaan wat er mondeling is toegezegd, maar dat in de beschikking duidelijk wordt vermeld dat er een intentie is voor verlening van subsidie voor de duur van drie jaar. De subsidie wordt echter per jaar toegekend. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat geen sprake is van toezeggingen voor subsidie voor de duur van drie jaar, er is alleen sprake van een intentie.

Voor wat betreft de administratieve nauwkeurigheid is de Ombudscommissie van oordeel dat uit de stukken en de verklaringen is gebleken dat in ieder geval één brief, te weten de verantwoording over 2008, opgestuurd door de stichting, is kwijtgeraakt bij de gemeente. Een brief van de advocaat van de stichting zou drie weken lang spoorloos zijn geweest en daarna alsnog aangekomen zijn bij de juiste persoon. Verzoeker geeft in zijn reactie op het rapport van bevindingen aan dat er nog meer stukken zijn kwijtgeraakt. Het is voor de Ombudscommissie achteraf niet na te gaan hoeveel brieven er niet zijn aangekomen, maar nu er in ieder geval sprake is van één brief die niet is aangekomen en één brief die gedurende drie weken is kwijtgeraakt is de Ombudscommissie van oordeel dat er niet altijd even secuur wordt omgegaan met de post door de gemeente.

Met betrekking tot de klacht inzake correcte bejegening is de Ombudscommissie van oordeel dat niet gebleken is dat de heer S. rancuneus zou zijn en zich negatief zou uitdrukken over de stichting.

Als laatste is de Ombudscommissie voor wat betreft de klachtafhandeling van oordeel dat uit de stukken en de verklaringen tijdens de hoorzitting is gebleken dat bij de aanvraag en bij de afhandeling van de klacht niet goed is doorgevraagd naar de datum dat de stichting in het verleden is gestart met haar activiteiten. Hierdoor is niet bekend geworden dat de stichting al vanaf 2007

actief is. Mede hierdoor is het misverstand ontstaan dat de stichting pas in oktober 2008 oefenruimtes zou verhuren terwijl de stichting dit al langere tijd deed.

Oordeel:

*De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de behoorlijkheidnormen:*

- *Opgewekt vertrouwen: behoorlijk;*
- *Administratieve nauwkeurigheid: onzorgvuldig;*
- *Correcte bejegening behoorlijk.*

*Daarmee is de klacht in gedeeltelijk gegrond.*

- *Klachtafhandeling: onzorgvuldig.*

2010 037      *Vooraf informeren over tariefsverhoging huishoudelijke hulp.*

Verzoeker klaagt erover dat, zonder voorafgaande berichtgeving, in 2008 de factuur voor de kosten huishoudelijke hulp via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ineens met 25,8% is verhoogd. Tevens klaagt verzoeker erover dat bij factuur van 27 april 2010 de kosten van de huishoudelijke hulp nogmaals met 20% zijn verhoogd, wederom zonder voorafgaande berichtgeving. Het gaat verzoeker er vooral om dat hij niet op een tijdige en juiste wijze vooraf is geïnformeerd over de tariefsverhoging. Verzoeker geeft ook aan dat de gemeente hem ten onrechte, meerdere keren, heeft verwezen naar het CAK. Tot slot geeft verzoeker in de klacht aan dat de gemeente niet in gaat op zijn vraag met betrekking tot de uurtarieven, maar steeds een antwoord geeft dat ingaat op de eigen bijdrage, een totaal ander begrip. De Ombudscommissie concludeert dat de gemeente ieder jaar onderhandelt met de zorgaanbieders over de uurtarieven huishoudelijke hulp in het kader van de Wmo en deze uiteindelijk vaststelt. Indien deze uurtarieven zijn vastgesteld int het CAK, indien van toepassing, de eigen bijdrage.

Naar aanleiding van de eerste verhoging heeft verzoeker bij brief van 6 april 2008 geprotesteerd tegen het niet vooraf kenbaar maken van de nieuwe uurtarieven. Het CAK heeft verzoeker, terecht, laten weten dat de gemeente deze uurtarieven vaststelt en hem verwezen naar de gemeente. Verzoeker geeft hierop bij brief van 30 november 2009 bij de gemeente aan dat hij het niet eens is met de verhoging van de uurtarieven zonder voorafgaande kennisgeving. De gemeente reageert met een brief van 15 januari 2010 en informeert verzoeker over het begrip "eigen bijdrage". Verzoeker reageert dan richting de gemeente met een nieuwe brief op 25 januari 2010 waar de gemeente bij brief van 5 maart 2010 kort op antwoord dat zij niet gaan over de eigen bijdrage. Hierop is verzoeker nogmaals naar het CAK gegaan en heeft zich uiteindelijk tot de Ombudscommissie gewend. Uit het bovenstaande kan niet anders worden geconcludeerd dan dat de gemeente verzoeker onvoldoende heeft geïnformeerd over de nieuwe uurtarieven en onvoldoende heeft geïnformeerd naar aanleiding van de brieven die hij hier over heeft geschreven. De Ombudscommissie hecht er belang aan op te merken dat niet alleen verzoeker onvoldoende is voorgelicht inzake de nieuwe uurtarieven, maar dat de gemeente naar het oordeel van de Ombudscommissie in deze in het geheel niet heeft voldaan aan de informatieplicht en de wettelijke publicatieplicht door de uurtarieven per zorgaanbieder niet jaarlijks bekend te maken op de daartoe gebruikelijke manier. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld.

De Ombudscommissie concludeert ook dat niet goed is geluisterd naar verzoeker wat nu precies zijn klacht was. Zowel door de consulent als door de klachtafhandelaar is er direct vanuit gegaan dat de klacht zou gaan over de eigen bijdrage. Ondanks de brieven die verzoeker heeft geschreven en die naar het oordeel van de Ombudscommissie duidelijk zijn heeft hij geen antwoord gekregen op de door hem gestelde vragen. Verzoeker heeft hierdoor geen antwoord gekregen op zijn klacht en de Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat de klachtafhandeling niet behoorlijk is geweest.

Oordeel:

*De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de behoorlijkheidnormen:*

- *informatieverstrekking: niet behoorlijk*
- *klachtafhandeling: niet behoorlijk*

*Daarmee is de klacht van verzoeker gegrond.*

Aanbeveling:

*De Ombudscommissie doet de volgende aanbeveling:*

*De Ombudscommissie beveelt de gemeente aan om de uurtarieven huishoudelijke hulp die met de verschillende zorgverzekeraars jaarlijks overeengekomen worden bekend te maken door middel van publicatie op de gebruikelijke manier, bijvoorbeeld op de gemeentelijke informatiepagina in de huis-aan-huiskrant.*

*2010 050 Afval naast de afvalcontainer in plaats van er in.*

Ambtenaar wil geen afspraak maken om de visie van klager te horen.

Op herhaalde vragen van de Ombudscommissie antwoordt verzoeker niet. Uiteindelijk gaat de Ombudscommissie er dan ook van uit dat de klacht is opgelost en wordt het klachtdossier gesloten.

*2010 051 Desolate toestand van de bestrating door wortels van bomen?*

Al in 2008 is gemeld dat er problemen zijn met wortelgroei van de platanen; hierdoor verslechtert de bestrating en zijn er ongevallen geweest. Eind 2009 worden bomen gekapt. Herbestrating blijft echter uit. Vragen hierover worden niet beantwoord, maar 'rondgezonden' onder ambtenaren.

Oordeel:

*De klachten zijn niet ontvankelijk, want de gemeente heeft ze nog niet in eerste instantie behandeld. Dat gebeurt alsnog, waarna verzoeker de Ombudscommissie meldt dat hij tevreden is met de bereikte oplossing.*

*2010 060 Jetski in de haven van Almelo.*

Omwonenden zijn ongerust als ze er mee worden geconfronteerd dat er in de haven jetski-activiteiten worden georganiseerd. Zij vinden dit een onwenselijke ontwikkeling voor de natuur in het gebied.

Oordeel:

*De klachten zijn niet ontvankelijk, want de gemeente heeft ze nog niet in eerste instantie behandeld. Dat gebeurt alsnog, waarna verzoeker de zaak niet doorzet bij de Ombudscommissie.*

*2010 067 Bewonerscommissie niet tevreden over tijdelijke verhuur van woningen die op de nominatie staan om gesloopt te worden.*

Er is voor de bewoners veel onduidelijkheid over verhuur op basis van de Leegstandswet. Er wordt niet meer regulier verhuurd in het renovatiegebied, wat tot ongelijkheid leidt. De tijdelijke huurders betalen veel minder. Verpaupering kan ook op andere wijze worden tegengegaan. Het ontbreekt volledig aan informatie richting de buurt.

*Op 31 december 2010 is deze klacht nog in behandeling bij de Ombudscommissie.*

*2010 070 Permanente bewoning van een recreatiewoning.*

Sinds 2001 is men er mee bezig de bestemming van recreatie in wonen te wijzigen. Als het uiteindelijk bij de gemeente rond is, is het de provincie die de zaak tegenhoudt. Het duurt allemaal wel erg lang voordat het bestemmingsplan aangepast is.

Oordeel:

*De klachten zijn niet ontvankelijk, want de gemeente heeft ze nog niet in eerste instantie behandeld. Dat gebeurt alsnog; op 31 december 2010 is de klachtbehandeling door de gemeente nog niet afgerond.*

2010 071 *Kwijtschelding van gemeentelijke belastingen bij een laag inkomen.*

In het verleden hebben betrokkenen een beroep op kwijtschelding gedaan, wat is gehonoreerd. Nu is het inkomen alleen maar lager en is er ook een baby bijgekomen. Toch moet men nu wel betalen, omdat er voldoende draagkracht zou zijn.

De Ombudscommissie informeert betrokkene dat de gemeente eerst zelf de gelegenheid geboden moet worden om het beroepschrift te behandelen. Verdere reacties van de zijde van verzoekers blijven uit.

Oordeel:

*De klacht is niet ontvankelijk en blijft verder buiten behandeling.*

2010 087 *Melding over het illegaal bouwen van een dakkapel door de bureu.*

Er wordt bij de bouwinspecteur gemeld dat bureu zonder vergunning een dakkapel bouwen. Dezelfde dag wordt er een onderzoek ingesteld. De bouw wordt echter niet stopgezet. Wel wordt betrokkene gewezen op de rechtsbeschermingmogelijkheden die hij zelf heeft.

Heeft de gemeente de klager voldoende geïnformeerd over het handhavingsbeleid en de (on)mogelijkheden daarvan?

*Deze klacht is op 31 december 2010 nog in behandeling bij de Ombudscommissie.*

2010 095 *Is water met verforesten chemisch afval? Bekeuring met cynische bejegening?*

Bewoners verven enkele kolommen in hun parkeerkelder heldergeel, zodat deze beter zichtbaar zijn en aanrijdingen worden voorkomen. De gebruikte latexkwasten blijven in een bakje water in de kelder achter. Als de volgende dag het bakje wordt geleegd in de rioolpunt, wordt dit waargenomen door een ambtenaar van de gemeente. Er wordt een bekeuringopgelegd. De bejegening die verzoeker hierbij ondervindt ervaart hij als cynisch en hatelijk.

*Deze klacht is op 31 december 2010 nog in behandeling bij de Ombudscommissie.*

2010 102 *Handhaaft de gemeente als in strijd met het bestemmingsplan en de verleende vergunning wordt gebouwd? Wordt er gediscrimineerd in de zin van ongelijke behandeling?*

Er is vergunning verleend voor de bouw van een garage. Er wordt hoger gebouwd dan op grond van de vergunning is toegestaan. Als het gaat om handhaving is de gemeente naar de mening van verzoeker weinig voortvarend. Met zijn belangen wordt geen rekening gehouden.

*Deze klacht is op 31 december 2010 nog in behandeling bij de Ombudscommissie.*

## **BORNE**

2009 057 *Intrekking uitkering. Verzoeker verwijt de gemeente corruptie en discriminatie.*

De gemeente trok de bijstandsuitkering van verzoeker, afkomstig uit Irak, in omdat zij er achter was gekomen dat hij handelde in computeronderdelen. Verzoeker bestrijdt dat hij handelaar was en had dit willen bespreken met de burgemeester. De wethouder met wie hij een gesprek had gevoerd, vertrouwde hij niet. Verzoeker meent dat hij en zijn familie welbewust door de gemeente kapot worden gemaakt en dat er sprake is van o.a. corruptie en discriminatie.

De Ombudscommissie heeft van die overtuiging geen enkel begin van een aanwijzing of zelfs maar een vermoeden bevestigd gekregen. Wat wel duidelijk is geworden is dat de communicatie tussen verzoeker en de gemeente lastig is geweest, gelet op de taalbarrière en het verschil in culturen, waaruit een gebrek aan elementaire kennis voortvloeit in/van ons rechts- en bestuursstelsel. Naar het oordeel van de Ombudscommissie heeft de gemeente er veel tijd en energie in gestoken om die communicatieproblemen te minimaliseren door veelvuldig in contact te blijven met verzoeker en herhaaldelijk tot uitleg bereid te zijn.

Oordeel:

*De Ombudscommissie spreekt als haar oordeel uit dat de gemeente behoorlijk heeft gehandeld voor wat betreft bejegening en informatieverstrekking.*

2010 041 *Illegale dakterrassen. Verzoekers verwijten de gemeente dat zij een gedane toezegging om op te treden tegen illegale dakterrassen niet is nagekomen.*

Verzoekers werden door de gemeente gedwongen om wegens strijd met het bestemmingsplan en onder oplegging van een dwangsom het door hen op hun carport ingerichte dakterras te verwijderen. Uiteindelijk oordeelde de Voorzieningenrechter hierover, waarbij het handhavend optreden rechtmatig werd bevonden. In de uitspraak stond ook dat het college ter zitting uiteen had gezet dat tegen andere dakterrassen die niet kunnen worden gelegaliseerd, overeenkomstig het gemeentelijke handhavingsbeleid zal worden opgetreden. Toen verzoekers hierom vroegen luidde het antwoord dat tegen bouwwerkzaamheden die voor 1999 hebben plaatsgevonden cq. tegen overtredingen welke al een geruime tijd aanwezig zijn (voor 1999) , in beginsel niet wordt opgetreden. Verzoekers geven aan dat zij in de beroepsfase een lange lijst van soortgelijke gevallen (andere illegale dakterrassen) hebben overgelegd en dat deze individuele gevallen niet besproken zijn. Zij wijzen ook op het proces-verbaal van de zitting bij de Voorzieningenrechter waaruit blijkt dat door de gemeente het volgende is gesteld: De door verzoekers aangehaalde terrassen worden nog beoordeeld op basis van de toe te passen matrix en op basis van de uitkomsten daarvan worden vervolgstappen genomen" en "Op dit moment is er meer aandacht voor handhaving en daarvoor heeft de gemeente extra mensen aangenomen".

De Ombudscommissie overwoog dat uit die mededelingen, gedaan in een formeel-juridische procedure, ten overstaan van een rechterlijke instantie, verzoekers terecht de verwachtingen mochten ontleenen dat de gemeente een actie in gang had gezet of nog zou zetten met betrekking tot de door hen opgevoerde illegale dakterrassen. Over de beoordeling van andere dakterrassen is niet meer concreet met verzoekers gecommuniceerd. Dit had de gemeente wel - en op eigen initiatief - moeten doen.

Oordeel:

*De Ombudscommissie oordeelt dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld door de bij de Voorzieningenrechter gedane mededeling over de beoordeling van dakterrassen niet als toezegging te zien en door over de uitkomsten van die beoordeling niet (op eigen initiatief) met verzoekers te communiceren.*

Klacht gegrond.

2010 046 *Na detentie geen adres meer en dus ook geen uitkering.*

Betrokkene zit na zijn verblijf in de gevangenis al een paar maanden zonder uitkering. Dit drijft hem naar eigen zeggen weer de criminaliteit in. Als de Ombudscommissie bij de gemeente om nadere informatie vraagt, blijkt betrokkene daar te zijn uitgeschreven. Er is bij de gemeente geen klacht bekend. Naar aanleiding van de klachtmelding tracht de gemeente met hem in contact te komen. Er is echter alleen een e-mailadres bekend en betrokkene reageert verder niet.

Oordeel:

*De klacht is niet ontvankelijk; blijft verder buiten behandeling.*

## HAAKSBERGEN

2010 025 *overlast van stand van aanliggend varkensbedrijf en de gemeente doet er niets aan.*

Deze klacht is door verzoeker ingetrokken.

2010 094 *Te veel kosten en onvoldoende informatie bij legalisatieprocedure.*

Verzoeker woont op een perceel waar in principe twee woonhuizen mogelijk zijn. Eén van de twee komt echter niet meer voor in het gemeentelijk systeem, terwijl volgens verzoeker in het bestemmingsplan duidelijk te zien is dat er een woonbestemming is. De gemeente wil wel meewerken aan 'legalisering', maar dat duurt erg lang en kost verzoeker veel geld.

### Oordeel:

*Niet ontvankelijke klacht nu de gemeente de klacht nog niet heeft behandeld. De klacht is doorgestuurd en op 31 december 2010 nog in behandeling bij de gemeente.*

## HENGELO

2009 050 *Een onderneming starten in het buitenland maakt begeleiding ingewikkelder.*

Verzoeker is een bedrijf gestart met gebruikmaking van de BBZ-regeling en begeleiding via het ROZ. Hij verkoopt tweedehands computers in Albanië.

De klacht heeft betrekking op het volgens verzoeker tekortschieten van begeleiding en het niet voortzetten van de uitkering.

Verzoeker is van mening dat door het uitblijven van goede coaching zijn bedrijf niet echt van de grond kon komen. Hij is er niet van overtuigd dat het achterwege blijven van contact met de mentor geen invloed heeft gehad op de verkoop. Door het stoppen van zijn uitkering is hij verder in de financiële problemen geraakt. Verzoeker is van mening dat zijn bedrijf in deze tijden van recessie steun nodig heeft.

De gemeente stelt dat het bedrijf van verzoeker niet levensvatbaar wordt geacht: meer contact zou niet tot een ander resultaat hebben geleid.

Hoewel de Oo onderkent dat meer contact wellicht zijn waarde zou hebben gehad, moet worden vastgesteld dat er door verzoeker geen enkel gegeven is overgelegd dat de stelling onderbouwt dat zijn zaken anders zouden zijn gelopen bij meer contact.

De OO onderschrijft de stelling van verzoeker over de invloed op de verkoop derhalve niet. Verder is er voor de gemeente geen plicht in tijden van recessie bedrijven te steunen.

In de klachtbehandeling bij de gemeente is aangegeven dat het indienen van een klacht er niet toe kan leiden dat alsnog een bezwaar behandeld wordt. De Ombudscommissie sluit zich hierbij aan.

Verzoeker meldt aanvullend in zijn klacht bij de Ombudsman dat hij ook om informatie heeft gevraagd. Het gaat dan om informatie over een eventuele vervolgvraag voor een uitkering en over uitstel van betaling. Het is de OO niet gebleken dat hier een antwoord op is gekomen. De Overijsselse Ombudsman constateert dan ook dat verzoeker op deze punten niet actief en desgevraagd van adequate informatie is voorzien.

### Oordeel:

- *correcte bejegening, in de zin van dienstbaarheid: onzorgvuldig wat betreft de begeleiding in de periode januari – april 2009. Door de gemeente erkend. Voor het overige zorgvuldig.*
- *informatievoorziening: onzorgvuldig voor zo ver er geen antwoord is gekomen op het verzoek om informatie over een uitkering; uitstel van betaling. Voor het overige zorgvuldig.*

Klacht gedeeltelijk gegrond.

2009 064 *Informatie over de hoogte van de WOZ-waarde van woningen waar verzoekster geen eigenaar van is. Beroep op de Wet openbaarheid van bestuur (Wob).*

Verzoekster wenst informatie over de WOZ-waarde van haar huurwoning en woningen in dezelfde straat die zijn verkocht. Nu zij geen eigenaar is wordt de gevraagde informatie niet verstrekt. De Wob is algemeen bekend als een wet waar burgers een beroep op kunnen doen als zij bepaalde informatie van de overheid willen ontvangen. Het lijkt dan ook voor de hand te liggen dat verzoekster een beroep op deze wet doet. Maar er zijn uitzonderingen. De Wob is een algemene wet die betrekking heeft op alle overheidsgegevens. Daarnaast zijn er specifieke wetten die heel in het bijzonder regels geven voor bepaalde gegevens. Een dergelijke wet is de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ). De informatie kan dan ook met een beroep op deze wet worden geweigerd.

De OO constateert dat een duidelijker uitleg over de grondslag van de bevoegdheid om inzage in de gevraagde gegevens te weigeren, op zijn plaats was geweest. Er wordt in de reactie niet gerefereerd aan wettelijke bepalingen die het onmogelijk maken de gevraagde gegevens te verstrekken.

Oordeel:

*Adequate informatieverstrekking: behoorlijk voor wat betreft de feitelijke weigering, niet zorgvuldig voor wat betreft de grondslag van de weigering.*

Klacht gedeeltelijk gegrond.

2010 002 *Vader zoekt hulp voor verslaafde zoon.*

De zoon van verzoeker komt in problemen met de sociale dienst als hij gevraagde informatie niet verschaft. Er is sprake van verslavingsproblematiek; die zorgt er voor dat niet steeds adequaat wordt gereageerd op wat de gemeente vraagt. Vader probeert zaken in de gaten te houden, maar dat lukt ook niet steeds. Hij wil dat ook de gemeente de vinger aan de pols houdt. Uiteindelijk wordt wel weer een uitkering toegekend. Over de tussenliggende maanden wordt echter niet uitbetaald. Uiteindelijk gaat het verzoeker hier dan toch om.

Oordeel:

*De Ombudscommissie is niet bevoegd nu er tegen besluiten over het al dan niet toekennen van een uitkering bezwaar en beroep openstaat.*

2010 005 *Uitkering na detentie.*

Verzoeker heeft een moeizame relatie met de sociale dienst. Hij mag na incidenten niet meer op het stadskantoor komen. Maar er moet toch wel wat geregeld worden als hij weer uit de gevangenis komt. Kunnen zaken niet worden overgelaten aan zijn echtgenote?

Oordeel:

*De klachten zijn niet ontvankelijk, want de gemeente heeft ze nog niet in eerste instantie behandeld. Dat gebeurt alsnog, waarna verzoeker de zaak niet doorzet bij de Ombudscommissie.*

2010 006 *Bezwaar of klacht als iemand niet in aanmerking komt als interne sollicitant? Afhandeling van klachten.*

Verzoeker vindt het niet juist dat hij door de gemeente niet als interne kandidaat is beschouwd bij vacatures voor parkeercontroleur. Hij werkt via Fitis feitelijk bij de gemeente. Verzoeker heeft bezwaar ingediend. Dit bezwaar is niet ontvankelijk verklaard. Hij ging er dan ook van uit dat hij nergens terecht kon en alleen nog een klacht kon indienen. Er is niet medegedeeld dat hij beroep bij de Rechtbank kon instellen.

Wat betreft de klachten over het niet aanmerken van verzoeker als een interne kandidaat stelt de gemeente zich op het standpunt dat de klachtenprocedure niet bedoeld is om langs een omweg alsnog inhoudelijk bezwaar te maken tegen besluiten.

De gemeente heeft naar de mening van de OO de verkeerde procedure toegepast door het 'bezwaar' als bezwaar in de zin van de Algemene wet bestuursrecht op te vatten en betrokkene vervolgens niet ontvankelijk te verklaren. Overigens is ook bij niet ontvankelijk verklaren een beroepsclausule nodig; een rechter dient desgewenst de redenen daarvoor te toetsen. Vervolgens wordt verzoeker in de klachtenprocedure voorgehouden dat een inhoudelijke beoordeling van zijn klacht niet meer aan de orde is. Hij kan de klachtenregeling niet gebruiken als alternatief voor een beroep op de rechter (wat hij volgens de gemeente niet heeft). Dit acht de OO innerlijk tegenstrijdig.

Oneigenlijk gebruik van een klachtenregeling is er naar de mening van de OO alleen als er in principe een mogelijkheid voor bezwaar en beroep was, maar een klager daar geen beroep op heeft gedaan. Dus niet in dit geval, waar de Awb een dergelijke mogelijkheid uitsluit.

Oordeel:

➤ *adequate klachtbehandeling: onbeoorlijk.*

Klacht gegrond.

*2010 010      Spoedeisende bestuursdwang in verband met asbest.*

De eigenaar van een garagebox gaat aan de gang met onderhoud en renovatie. De gemeente vindt asbest op de garagebox. Verzoeker stelt dat hij dit zelf er niet op heeft gelegd; dat is door anderen gedaan. De gemeente handhaaft desondanks en spreekt hem aan als eigenaar. Het bezwaar dat hij indient wordt ongegrond verklaard. De kans dat hij in beroep wel wint schat hij klein in. Hij wendt zich dan tot de Ombudscommissie.

Oordeel:

*Nu er beroep op de rechtbank openstaat, is de Ombudscommissie niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen.*

*2010 011      Rioolrecht en afvalstoffenheffing betalen als je geen vuilnisbak hebt?*

Verzoeker werkt in een café en woont boven dit bedrijf. Van de gemeente mogen alleen personen die op de horecavergunningen zijn genoemd daar wonen. Hier voldoet men aan. Er komt een aanslag voor rioolrecht en afvalstoffenheffing. Betrokkene vindt dat hij die niet hoeft te betalen nu alle zaken op dit gebied via het café lopen en de zaak dus al betaalt. Op bezwaar hiertegen wordt door de gemeente niet gereageerd. Er volgt van de zijde van de gemeente inning via een deurwaarder. De gang van zaken hierbij wordt door betrokkene als onnodig kwetsend ervaren.

Oordeel:

*De klachten zijn niet ontvankelijk, want de gemeente heeft ze nog niet in eerste instantie behandeld. Dat gebeurt alsnog, waarna verzoeker de zaak niet doorzet bij de Ombudscommissie.*

*2010 012      Opgewekte verwachtingen als het gaat om het inzetten van een jobhunter?*

Verzoeker doet een beroep op een WWB-uitkering. In een gesprek met zijn contactpersoon naar aanleiding van deze aanvraag vraagt hij een jobhunter voor hem te zoeken. Hij wil aan het werk in de logistiek. Verzoeker krijgt een uitnodiging van Fitis voor een re-integratietraject. Verzoeker heeft vanuit het verleden geen goede ervaring met een dergelijk traject. Als hij uitleg vraagt, mailt zijn contactpersoon: 'de aanmelding bij Fitis betreft een verzoek voor een jobhunter die samen met jou naar een reguliere baan gaat zoeken'.

Verzoeker is van mening dat het bij jobhunting in zijn geval gaat om het najagen van passend werk in de logistiek; zonder poespas er om heen als trainingen of tijdelijk werk.

Hij stelt dat met de gemeente is overeengekomen dat hij een jobhunter toegewezen zou krijgen.



De gemeente geeft aan dat wordt gewerkt met diverse re-integratiebureaus. Daar wordt betrokkene aangemeld en vervolgens heeft hij een intakegesprek. Bij de overdracht is door de consulent de wens voor werk in de logistiek meegegeven. In een intakegesprek komt ook een eventuele voorkeur voor werk aan de orde. Het bureau gaat wel degelijk op zoek naar werk; er zijn verzoeker door Fitis in totaal vijf banen aangeboden.

De OO constateert dat verzoeker zich een ander beeld heeft gevormd van jobhunting en de mogelijkheden om op die manier via de gemeente aan werk te komen.

Uit de stukken en het verhandelde bij de hoorzitting kan de OO echter niet opmaken dat het hier gaat om gerechtvaardigde, door de gemeente gewekte, verwachtingen in de zin dat voor verzoeker een heel specifieke jobhunter zou worden ingeschakeld.

Oordeel:

➤ *de gemeente heeft behoorlijk gehandeld als het gaat om opgewekt vertrouwen.*

Klacht ongegrond.

*2010 015      Onderhoudsplicht na echtscheiding.*

De gemeente verstrekt een uitkering aan de ex-echtgenote en kinderen van verzoeker. De gemeente verhaalt op verzoeker. Dit gaat jarenlang door. Uiteindelijk betaalt verzoeker langer aan de gemeente dan dat hij überhaupt gehuwd is geweest. Hij vindt dit onterecht; het blijkt echter te maken te hebben met bijdragen die hij voor zijn kinderen moet betalen totdat zij meerderjarig zijn.

Oordeel:

*De Ombudscommissie is niet bevoegd nu er tegen besluiten over de hoogte van de terugvordering beroep op de rechter openstaat.*

*2010 017      Met urgentieverklaring van het kastje naar de muur.*

Na het nemen van de nodige hindernissen hebben verzoekers een urgentieverklaring voor een andere woning. Ze denken dat ze er dan zijn, maar als het er om gaat dat er daadwerkelijk een huis komt, verwijzen gemeente en woningbouwvereniging naar elkaar. Volgens verzoekers een geval van 'van het kastje naar de muur'.

Oordeel:

*De klachten zijn niet ontvankelijk, want de gemeente heeft ze nog niet in eerste instantie behandeld. Dat gebeurt alsnog; de zaak is opgelost als verzoekers een door hen gewenste woning aangeboden krijgen.*

*2010 019      Strengere maatregelen bij werkweigering.*

Verzoekster volgt een re-integratietraject bij de gemeente. Ze werkt in de catering. Als de 'leertijd' achter de rug is, kan ze aan het werk in dezelfde sfeer maar dan bij gehandicapten. Dit wordt geweigerd. Ook voor ander soort werk wil verzoekster niet in aanmerking komen. Een en ander heeft gevolgen voor haar uitkering. Die wordt stopgezet. Haar bezwaren worden ongegrond verklaard.

De sociaal raadslieden geven haar weinig kans in een procedure; ze wendt zich tot de Ombudscommissie.

Oordeel:

*De Ombudscommissie is niet bevoegd nu er tegen besluiten over de hoogte van de uitkering beroep op de rechter openstaat.*

*2010 023      Is de parkeervergunning wel betaald?*

In 2008 krijgt verzoeker een parkeervergunning. De gemeente komt meer dan een jaar later met aanmaningen voor de betaling van de vergunning. Volgens betrokkene is dit onterecht; hij kan dat echter niet meer aantonen met bankafschriften

Oordeel:

*De klachten zijn niet ontvankelijk, want de gemeente heeft ze nog niet in eerste instantie behandeld. Dat gebeurt alsnog; de zaak is opgelost als blijkt dat er wel is betaald.*

2010 033                      *Verkoop van stukjes gemeentegroen; wat als je meer wilt kopen dan dat de gemeente toestaat?*

Verzoekster heeft een stuk 'snippergroen' van de gemeente in gebruik. Dit wordt ten dele gedekt door een bruikleenovereenkomst. De gemeente voert een beleid om deze stukjes aan gebruikers te verkopen. Verzoekster wil in eerste instantie het hele stuk dat ze in gebruik heeft kopen. De gemeente gaat hier niet in mee: als er leidingen liggen wordt niet verkocht en dat is bij verzoekster het geval. Verzoekster spreekt van ongelijke behandeling; bij anderen mag het wel. Verder wijst zij op haar specifieke situatie. In verband met haar ziekte zou zij beneden willen uitbouwen of tenminste een breder pad willen aanleggen zodat ze gemakkelijke achterom kan. Op verzoeken hieromtrent wordt niet gereageerd. Het duurt allemaal erg lang.

Volgens de gemeente is het is niet aan de orde om voor de speciale situatie rond de ziekte van verzoekster een uitzondering te maken nu het op zich mogelijk is een achteruitgang te realiseren. Dit is niet (schriftelijk) gecommuniceerd naar verzoekster, maar dat zal alsnog gebeuren. Verder kan er kan geen beroep worden gedaan op het gelijkheidsbeginsel. Bij anderen in de straat worden dezelfde regels toegepast. Ook zij krijgen te maken met handhaving als verkoop niet kan en er sprake is van illegaal gebruik.

De OO kan geen oordeel geven over het beleid dat een gemeente voert. De keuzes die in Hengelo zijn gemaakt toen men regels opstelde voor verkopen van 'snippergroen' staan bij de OO dan ook niet ter discussie. Wel kan de OO een oordeel uitspreken over de manier waarop de gemeente de opgestelde regeling toepast.

Verzoekster is van mening dat anderen meer gegund wordt. Dit is voor de OO niet komen vast te staan.

De OO constateert dat de gemeente niet voldoende slagvaardig en hulpvaardig is opgetreden om verzoekster duidelijkheid te geven over wat er in haar geval zou worden verkocht.

De OO stelt verder vast dat de gemeente de kans voor een goede klachtbehandeling met hoor en wederhoor niet heeft benut.

Oordeel:

- *gelijkheid: behoorlijk*
- *zorgvuldigheid: niet zorgvuldig als het gaat om slagvaardig en hulpvaardig handelen*
- *klachtbehandeling: niet behoorlijk*

Klacht gedeeltelijk gegrond.

2010 038                      *Aanmaning tot betaling een jaar later.....*

Wegens te lang parkeren wordt er een 'bon' uitgeschreven. Betrokkene is het hier niet mee eens en schrijft daarover een brief aan de gemeente. Vervolgens hoort hij een jaar lang niets. Maar dan volgt toch nog een aanmaning om alsnog te betalen. Verzoeker vindt dit veel te laat.

Oordeel:

*De klachten zijn niet ontvankelijk, want de gemeente heeft ze nog niet in eerste instantie behandeld. Dat gebeurt alsnog; verzoeker zet daarna zijn klacht bij de Ombudscommissie niet door.*

2010 040                      *Terugbetaling van een lening aan de gemeente: hoe lang nog?*

Verzoekster heeft voor het opzetten van een eigen bedrijf in 2001 een lening ontvangen. Het bedrijf mislukt. Wel moet de lening worden terugbetaald. De gemeente legt beslag op loon, c.q. uitkering van betrokkene. Mevrouw woont thans in het buitenland. Dat brengt mee dat er voor haar een andere beslagvrije voet geldt dan voor uitkeringsgerechtigden in Nederland. Er wordt gedurende 61 weken ingehouden. Dan vraagt verzoekster om finale kwijting. De gemeente gaat niet akkoord. Hierop volgt een klacht.

Oordeel:

*De klachten zijn niet ontvankelijk, want de gemeente heeft ze nog niet in eerste instantie behandeld. Dat gebeurt alsnog; verzoekster zet daarna haar klacht bij de Ombudscommissie niet door.*

2010 044

*Door toedoen van de sociale dienst van de gemeente Hengelo je baan kwijtraken?*

Verzoeker staat ingeschreven in het GBA van Hengelo op het adres van zijn vader, maar feitelijk woonde hij in België. Daar waren veel kosten zodat hij van zijn inkomen niet veel overhield. Totdat al het papierwerk was afgerond bleef hij bij zijn vader ingeschreven staan. Hij kon informatie hierover niet overdragen aan de gemeente. Dan zou hij zich naar eigen zeggen schuldig maken aan een strafbaar feit in België. Zijn vader moest zich melden bij de gemeente. Vader was bezig met het starten van een eigen bedrijf, een internetwinkel. De gemeente wilde meer duidelijkheid. Daarom is verzoeker met zijn vader meegegaan toen die op gesprek moest komen. Er ontstaat een woordenwisseling als men de zoon niet bij het gesprek wil hebben. Uiteindelijk heeft verzoeker de Hitlergroet gebracht. Zijn vader is alleen met de medewerkers van de gemeente meegegaan, anders had het volgens betrokkene op geweld uit kunnen lopen. Er is door de gemeente aangifte gedaan bij de politie en er is aan verzoeker een pandverbod opgelegd. Verzoeker stelt dat hij door dit alles zijn baan is kwijtgeraakt en veel stress ondervindt.

De OO komt tot het volgende:

Zelfs al zou het zo zijn dat de start van de problemen bij verzoeker ligt, is het voor de OO de vraag of escalatie niet had kunnen worden voorkomen door verzoeker alsnog toe te laten tot het gesprek. Eventueel onder voorwaarden. Dit te meer nu de OO niet is gebleken dat er een duidelijke reden was waarom men de vader van verzoeker alleen wilde spreken.

In het algemeen acht de OO het van belang dat een cliënt van de sociale dienst zich kan laten bijstaan. Onder omstandigheden kan dat anders liggen. Agressie van de zijde van een cliënt of zijn begeleider zou een dergelijke omstandigheid kunnen zijn. Van een dergelijke rechtvaardigingsgrond is in dit geval niet gebleken. Hier kan de OO geen oordeel geven nu er heel verschillende versies van de feitelijke gang van zaken voorliggen.

Wel geeft de OO de aanbeveling om in voorkomende gevallen alleen op goed gemotiveerde en omschreven gronden cliënten niet toe te staan zich te laten bijstaan.

Verzoeker geeft aan dat hij nog steeds last ondervindt in de zin van stress, wat allerlei (lichamelijke) ongemakken meebrengt. Hij brengt dat in verband met de gebeurtenissen rond zijn vader en de sociale dienst. De OO stelt vast dat er geen onderbouwing is gebleken, noch van de stress van verzoeker, noch van het feit dat deze veroorzaakt zou zijn door genoemde gebeurtenissen. De OO onderschrijft de stellingen van verzoeker dan ook niet.

Oordeel:

- *Wat betreft (de hoogte van) de uitkering van de vader van verzoeker is de OO niet bevoegd.*
- *Als het gaat om correcte bejegening is een oordeel niet mogelijk.*
- *De stelling van verzoeker over de stress ten gevolge van de gebeurtenissen acht de OO niet onderbouwd en daarom niet gegrond.*

Klacht ongegrond.

2010 049

*Scootmobiel mag niet mee in de regiotaxi: dat mag in andere gemeenten wel.*

Nu de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Omdat het hier geen klacht in de zin van de Awb betreft neemt Hengelo deze niet als zodanig in behandeling. De gemeente informeert bij twee andere gemeenten hoe zij hiermee omgaan en informeert verzoeker vervolgens uitgebreid. Deze is tevreden over de afhandeling door Hengelo. Het klachtdossier wordt gesloten.

*2010 053      Ontevreden over behandeling van bezwaar door de bezwarencommissie van Hengelo.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Op 31-12-2010 is de klacht nog in Hengelo in behandeling.

*2010 056      Door het ROZ aan het lijntje gehouden? Is er onderbouwd waarom er geen medewerking wordt verleend? De bezwaarprocedure is voor verzoekers onduidelijk.*

In 2008 zijn er financiële problemen rond het transportbedrijf van verzoekers die zij aankaarten bij het ROZ. Ook in 2009 is door hen een beroep gedaan op het ROZ om te helpen. Toen ging het om het starten van een nieuwe onderneming. In beide gevallen is de gevraagde ondersteuning er niet gekomen.

Verzoekers zijn allereerst teleurgesteld in de gang van zaken in 2008. Als het transportbedrijf had kunnen blijven bestaan was in hun visie de kwestie rond de andere zaak niet ontstaan. Zij klagen er over dat er wel veel gesprekken zijn geweest, maar dat er met wat er door hen werd gevraagd of ingebracht niets is gedaan.

Als het gaat om een oordeel over het al dan niet levensvatbaar zijn van bedrijven van verzoekers, is er geen bevoegdheid bij de OO. Van besluiten hierover staat bezwaar en beroep open via de Algemene wet bestuursrecht. Echter in het geval van verzoekers is het niet tot formele besluiten gekomen. Over deze handelwijze, de manier waarop met verzoekers is omgegaan, kan de OO een oordeel geven .

Er zijn diverse gesprekken geweest tussen verzoekers en medewerkers van het ROZ. Er is door de medewerkers steeds aangegeven dat verzoekers geen krediet konden verwachten via het ROZ. Verzoekers stellen dat het hen niet duidelijk is geworden waarom dat niet kon; informatie daarover is voor hen niet helder; onderbouwing van standpunten van het ROZ ontbreekt. Dit is dan de ervaring zoals verzoekers die hebben beleefd. Het is achteraf niet goed na te gaan hoe gesprekken zijn verlopen. Volgens de OO hadden de klachten die verzoekers nu aangeven voorkomen kunnen worden door ook schriftelijk naar hen te reageren. Als hun verzoek in behandeling was genomen en afgesloten met een gemotiveerd besluit het verzoek te weigeren, hadden verzoekers houvast gehad om zich in een juridische procedure te verweren. Nu dit niet is gebeurd en er zelfs geen kort schriftelijk verslag is van dat wat mondeling was besproken en besloten, is er naar de mening van de OO geen sprake van zorgvuldig en adequaat informeren van verzoekers.

Het gaat vervolgens niet aan hen in de klachtenprocedure voor te houden dat zij in bezwaar en beroep hadden kunnen gaan. Het is aan het bestuursorgaan te zorgen voor schriftelijke besluitvorming met de bezwaar- en beroepsclausules die daarbij aan de orde zijn.

Het standpunt dat bezwaartermijnen inmiddels verlopen zijn is dan ook onjuist.

Oordeel:

➤ *Adequate schriftelijke informatievoorziening: niet zorgvuldig.*

Klacht gegrond.

*2010 059      Slecht contact met de contactpersoon bij de gemeente.*

Door bemiddeling van de OO wordt de klacht alsnog tot tevredenheid van verzoeker opgelost. De gemeente wijst hem een andere contactpersoon toe.

2010 063 *Afhandeling van een aanvraag sport- en cultuurfonds.*

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

2010 064 *Behandeling bouwaanvraag: ondanks herhaald verzoek en toezegging reageert de gemeente maar niet.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. De gemeente biedt excuses aan voor het te laat behandelen van deze klacht. In het kader van de 'Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen' kent zij een schadevergoeding toe.

2010 079 *WMO verklaring voor aangepaste woning.*

Verzoeker woont in de gemeente Hoogeveen en wil in Hengelo gaan wonen. Hij heeft een aangepaste woning nodig. Daarvoor moet hij een WMO-verklaring hebben. De gemeente Hengelo deelt mee dat hij daarvoor in Hoogeveen moet zijn. In Hoogeveen verwijst men echter naar Hengelo.

De OO wint informatie in en het blijkt dat verzoeker voor de verklaring in Hoogeveen moet zijn. Daar wordt hij dan ook naar verwezen. Hij krijgt de verklaring en vervolgens deelt de gemeente Hengelo mee dat, alvorens hij voor een aangepaste woning in aanmerking komt, hij eerst in Hengelo moet wonen. Verzoeker vraagt om een reactie hierop van de OO.

Hem wordt meegedeeld dat zijn klacht nu wel de gemeente Hengelo betreft. Hij wordt doorverwezen naar de klachtencoördinator van deze gemeente.

2010 081 *Is verzoeker in dienst van de gemeente Hengelo of Fitis?*

Mijnheer is het niet eens met de standpunten van de gemeente Hengelo voor wat betreft zijn ontslag bij Fitis. Hij is van mening dat hij in dienst is van de gemeente Hengelo nu hij daar zijn feitelijke werkzaamheden verricht en dat de gemeente daardoor wel verantwoordelijkheden heeft als het gaat om zijn arbeidscontract en het eventueel verlengen daarvan na 1 januari 2011.

Na onderzoek komt de Ombudscommissie tot de conclusie dat zij in deze niet bevoegd is omdat verzoeker klaagt over ontslag bij SWIMT/Fitis. Het klachtdossier wordt gesloten.

2010 088 *De burenen maken zo veel lawaai.*

Klager ondervindt geluidsoverlast van de burenen. Ombudscommissie niet bevoegd; doorverwezen naar buurtbemiddeling Hengelo.

2010 090 *Anonieme bedreiging richting de gemeente Hengelo.*

De bedreiging wordt doorgezonden aan de gemeente die vervolgens aangifte doet bij de politie.

2010 091 *Gemeente dwarsboomt verzoekers bij het uitoefenen van hun bedrijf.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Op 31-12-2010 is de klacht nog in Hengelo in behandeling.

2010 099 *Foutieve informatieverstrekking door Hengelo over het parkeren op extra koopavonden.*

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

## **OLDENZAAL**

2009 062 *Informatie over wat te doen bij ongevallen en rampen.*

Bij werkzaamheden van de NAM komt er gas vrij. Omwonenden ondervinden hiervan hinder. De gemeente wordt gewaarschuwd. Onderzoek door de Brandweer leidt tot de conclusie dat er geen sprake was van voor de volksgezondheid echt gevaarlijke stoffen.

Voordat het werk begon heeft de NAM een groep van omwonenden geïnformeerd over de werkzaamheden en de mogelijkheid dat daarbij stank zou vrijkomen. Echter de mensen in de straat waarin verzoeker woont ontvangen deze brief niet. Als er onrust ontstaat stuurt de NAM een brief met uitleg en excuses voor de ontstane stankhinder. Deze brief ontvangt verzoeker wel. Inmiddels heeft hij dan de gemeente ingeschakeld. Handhaving en toezicht komt langs. Nu er niet echt sprake is van gevaar verwijst de gemeente verder naar de NAM en het 'bevoegd gezag' zijnde het ministerie van Economische Zaken. Verzoeker blijft zitten met de vraag wat te doen als er nu echt gevaar zou ontstaan. Hierop komt geen antwoord.

### Oordeel:

*De informatievoorziening was niet zorgvuldig en er heeft geen behoorlijke klachtbehandeling plaatsgevonden.*

Klacht gegrond.

2010 009 *Toezeggingen over een gemeentelijke bijdrage voor verhuiskosten.*

De klachten betreffen het niet nakomen van toezeggingen door een medewerker/ consulent van de afdeling WIZ; het niet voortvarend afhandelen van de klacht hierover en het inwinnen van informatie door de burgemeester over de klachtafhandeling zonder daarbij verzoeker te horen.

Rond zijn verhuizing voorziet verzoeker, die leeft van een minimum WAO-uitkering, nogal wat verhuiskosten. Hiervoor wendt hij zich tot de gemeente Oldenzaal. Hij spreekt daar mevrouw P. consulente bij de gemeente. Hij wil in aanmerking komen voor vergoeding van de eerste maand huur en overnamekosten, samen € 958,-.

Volgens verzoeker zegt mevrouw P. toe dat deze kosten zullen worden betaald door de gemeente.

De gemeente geeft aan dat mevrouw P. in ieder geval deze indruk heeft gewekt bij verzoeker. Er volgt een tweede gesprek, waarin blijkt dat de gemeente geen verhuiskosten vergoedt vanuit de bijzondere bijstand. Wel wordt de financiële problematiek van verzoeker onderkend en wordt nagegaan op welke punten er wel mogelijkheden zijn. Deze zijn er voor wat betreft langdurigheidstoeslag en bijdrage sociaal-maatschappelijke ondersteuning. Het bedrag dat hiermee is gemoeid ligt rond € 400,-.

Verzoeker vindt dat de gemeente alsnog de toezegging moet nakomen. Klachten hierover worden niet tijdig afgehandeld.

### Oordeel:

- *Opgewekt vertrouwen: de handelwijze van mevrouw P. is onzorgvuldig. Er zijn excuses aangeboden voor het feit dat zij niet goed was geïnstrueerd. De OO doet de aanbeveling uit coulance alsnog een tegemoetkoming in de kosten van verhuizing te verstrekken.*
- *Voortvarendheid: niet behoorlijk gehandeld naar aanleiding van de klacht van juni 2009. Er zijn excuses aangeboden.*
- *Klachtbehandeling: het niet in behandeling nemen van de klacht van november 2009 acht de OO niet behoorlijk.*

Klacht gegrond.

*2010 039 Klacht over aangevraagde uitkering.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Omdat het hier geen klacht in de zin van de Awb betreft neemt Oldenzaal deze niet als zodanig in behandeling..

*2010 045 Geen duidelijke uitleg over renovatie vijvers. Er ontstaat een gevaarlijke situatie omdat hekken niet teruggeplaatst zijn.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. De gemeente legt verzoekster vervolgens een en ander uit waarna zij tevreden is. Het klachtdossier wordt gesloten.

*2010 097 Is de sloot nu wel of niet schoon? Verschil van mening tussen verzoeker, gemeente en Waterschap.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Op 31-12-2010 is de klacht nog in Oldenzaal in behandeling.

*2010 101 Klacht over handelwijze medewerker gemeente Oldenzaal.*

Is er zonder enig overleg terecht ten behoeve van een schuldeiser ingehouden op de uitkering van verzoeker? Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden.

## **OLST-WIJHE**

*2009 071 Hoe overlast – ondanks goedbedoelde inzet van de gemeente - kan escaleren.*

Verzoekers klaagden over de bejegening in een uitnodigingsbrief van de gemeente aan buurtbewoners voor een gesprek over overlast in de buurt, het niet nakomen van de toezegging om hun de brief te laten lezen voor het versturen van de brief, het sturen van de brief naar meer buurtbewoners dan alleen de klagers over overlast en ongelijke behandeling wat betreft het hebben van een bedrijf aan huis.

De Ombudscommissie overweegt dat het jammer is dat de aanpak en wijze van communiceren door de behandelend medewerker leidde tot frustratie bij verzoekers. De gemeente erkende niet dat de medewerker wat laat was begonnen met de brief, waardoor er geen tijd meer was voor verzoekers om die te lezen. Verder gaf de gemeente niet openlijk toe dat de medewerker - in strijd met wat was afgesproken met verzoekers - de brief aan alle buurtbewoners stuurde in plaats van alleen naar de klagers. Daarmee schond de medewerker de normen van opgewekt vertrouwen (afspraken dat verzoekers de brief mochten lezen voordat die werd verstuurd) en van correcte bejegening (inhoud van de brief aan de buurtbewoners). De correctie in de later verzonden brief is wel een stap in de goede richting, maar getuigt niet van openlijke excuses richting verzoekers. Wat verder onrust bij verzoekers te weeg bracht is het gevoel van ongelijke behandeling veroorzaakt door gebrek aan motivering bij het stellen van de prioriteit bij handhaven op grond van klachten.

### Oordeel:

*De Ombudscommissie komt tot het oordeel dat de gedragingen van de gemeente ten aanzien van de vereisten van behoorlijkheid van bejegening, opgewekt vertrouwen en motivering niet*

*zorgvuldig zijn.  
De klacht is gegrond.*

*2010 018      Gemeente geeft onvoldoende antwoord op vragen rond handhaving.*

De vragen rond handhaving hadden betrekking op een kwestie waarover de Overijsselse Ombudscommissie in 2009 reeds een oordeel heeft gegeven. Wat verzoeker nu aan de orde stelt heeft betrekking op het vervolg dat de gemeente heeft gegeven aan het oordeel van de OO, de afwijkende mening van de gemeente als het gaat om het oordeel en de vragen die verzoeker naar aanleiding daarvan naar voren brengt. Verzoeker wordt meegedeeld dat de verdere afhandeling en het beantwoorden van vragen n.a.v. een oordeel van de OO de verantwoordelijkheid van de gemeente zelf is en dat de OO niet bevoegd is verdere actie te ondernemen.

*2010 073      De gemeente drukt haar plannen voor recreatie door en schuift daarbij de belangen van omwonenden aan de kant.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld wordt deze doorgezonden. Verzoeker trekt vervolgens zijn klacht in.

## **RAALTE**

*2009 066      Kostenvergoeding van leden van de rekenkamer niet goed geregeld; perikelen bij herbenoeming.*

De burgemeester stelt in een gesprek met de voorzitter van de rekenkamer de declaraties van de leden van de kamer aan de orde. Hij komt met een voorstel wat wel en niet vergoed moet worden. Er is geen duidelijkheid over de vergoedingen met name als het gaat om leden van de rekenkamer die ook deel uitmaken van de rekenkamer van een andere gemeente. Welke kosten blijven voor eigen rekening en moeten kosten die niet specifiek voor Raalte zijn gemaakt niet worden verdeeld over alle gemeenten waar men zitting heeft? Het gesprek verloopt niet prettig; de rekenkamer besluit op de oude voet voort te gaan in afwachting van een definitieve regeling. De rekeningcommissie van de Raad stelt een onderzoek in naar het declareergedrag. Van drie leden van de rekenkamer blijken de declaraties transparant, van het vierde lid blijkt dat onvoldoende. De voorzitter rekenkamer heeft de declaraties van dat lid geparafeerd. Kort na het onderzoek speelt de herbenoeming van de leden van de rekenkamer. Twee leden worden herbenoemd, twee andere niet. De Raad geeft hierbij als achtergrond – ter bescherming van betrokkenen- dat het voorkeur verdient dat er een rooster van aftreden komt, zodat niet te zijner tijd alle leden tegelijk aan het eind van hun zittingsperiode komen.

Er wordt een klacht ingediend, waarbij het met name gaat over de bevoegdheden van burgemeester, griffier, Raad en rekenkamer en de onafhankelijkheid van de rekenkamer.

De OO concludeert dat burgemeester en griffier in deze bevoegdheden hebben en dat steeds een punt van aandacht is hoe hier mee om te gaan.

Verder is de Raad bevoegd als het gaat om (her)benoemen van leden van de Rekenkamer. Hierbij gaat het om een discretionaire bevoegdheid. Herbenoeming is geen automatisme; een voordracht van de Rekenkamer is niet bindend, maar heeft de status van een advies.

Verder acht de OO het prijzenswaardig dat personen naar buiten toe beschermd worden, maar stelt daarbij wel de vraag of uiteindelijk openheid toch niet beter was geweest.

De OO concludeert dat onduidelijkheid als het gaat om de vraag hoe te declareren de voornaamste aanleiding vormde voor de ontstane situatie. De burgemeester heeft in dat verband voorstellen gedaan. Een en ander dient vervolgens besproken te worden en –bij overeenstemming daarover- via de Verordening, dan wel een besluit daarop gebaseerd, te worden geregeld.



Hier ligt de eindverantwoordelijkheid bij de Raad, maar allen die hier bij direct betrokken zijn en verantwoordelijk zijn voor het goed functioneren van de Rekenkamer, kunnen, c.q. moeten, hier initiatieven nemen.

Het gaat dan volgens de OO niet zo zeer om het feit dat de burgemeester het voortouw heeft genomen, maar om de wijze waarop dat bij verzoeker is overgekomen en het vervolg dat verzoeker hieraan gaf.

Oordeel:

- *Misbruik van bevoegdheid: behoorlijk*
- *Motivering: onzorgvuldig, maar gecorrigeerd.*

*2010 027      Verplichting tot verlening zorg?*

Verzoeker klaagt erover dat, de gemeente niet voldoende moeite heeft gedaan om Carinova te overtuigen dat ze (wederom) zorg aan hem moeten bieden in de vorm van algemeen maatschappelijk werk. Ook vindt verzoeker dat de gemeente niet voldoende moeite heeft gedaan om door te vragen naar de redenen van weigering van zorg door Carinova. Toezeggingen om door te zullen vragen zijn door de gemeente niet nagekomen. De gemeente had naar de mening van verzoeker een bemiddelende rol moeten spelen tussen hem en Carinova. Tot slot vindt verzoeker dat de hem geboden alternatieven niet passend zijn.

De Ombudscommissie stelt allereerst vast dat de gemeente geen bemoeienis heeft met de redenen van weigering van zorg. Er is sprake van een uitvoeringsovereenkomst tussen de gemeente en Carinova, maar hier staat niets in over het wel of niet verlenen van zorg aan een individueel persoon. Dit is een interne aangelegenheid van Carinova waar de instelling eigen beleid in heeft. Verzoeker geeft echter aan dat de gemeente meer haar best had moeten doen om Carinova er van te overtuigen (opnieuw) zorg te bieden, meer een bemiddelende rol had moeten spelen. De Ombudscommissie is hierover van oordeel dat de gemeente haar verantwoordelijkheden is nagekomen door in gesprekken met Carinova en met verzoeker te inventariseren wat er speelde. Bij brief van 3 februari 2010 reageert de gemeente met een schrijven waarin ze aangeeft dat de reden van weigering van zorg een aangelegenheid is van Carinova en niet van de gemeente. De Ombudscommissie onderschrijft dit standpunt van de gemeente. Het is de Ombudscommissie ook niet gebleken dat de gemeente toezeggingen heeft gedaan om bij Carinova nog verder door te vragen naar de redenen voor de weigering van de zorg.

De gemeente heeft wel een plicht in het kader van de Wmo, namelijk het bieden van de eerder genoemde maatschappelijke zorg. In de brief van 3 februari 2010 geeft de gemeente aan dat ze ook een aantal alternatieven voor verzoeker heeft geïnventariseerd. Deze alternatieven zijn MEE-IJsseloevers, De Kern en InteraktContour. Onder andere met MEE-IJsseloevers heeft de gemeente afgesproken dat er eventueel een huisbezoek bij verzoeker kan worden afgelegd als hij gebruik wil maken van hun diensten. De Ombudscommissie concludeert dan ook dat de gemeente niet alleen de situatie tussen verzoeker en Carinova heeft geïnventariseerd, maar heeft ook aan haar zorgplicht heeft voldaan door geschikte alternatieven te regelen voor verzoeker voor maatschappelijk werk. De Ombudscommissie komt tot de conclusie dat de gemeente verzoeker voldoende heeft geïnformeerd over de mogelijkheden voor zorg in het kader van de Wmo.

Oordeel:

*De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de behoorlijkheidsnorm*

- *informatieverstrekking: behoorlijk.*
- Daarmee is de klacht van verzoeker ongegrond.*
- 

*2010 031      Een niet herkende klacht.*

Verzoeker klaagde erover dat de gemeente een subjectieve mening geeft bij haar motivering waarom zij opteert voor een inrit/ uitrit tegenover de woning van verzoeker en verkeerde informatie gaf over het eigendom van een groenstrook. De gemeente ging bij de behandeling van de klacht niet in op deze twee argumenten van verzoeker.

De Ombudscommissie vindt dit een gemiste kans voor de gemeente om het vertrouwen van verzoeker in de gemeente mogelijk te herstellen. Het ging er bij de klacht immers niet om dat verzoeker op een andere manier dan de administratiefrechtelijke procedure zijn gelijk probeerde te krijgen. Beide klachtonderdelen lenen zich namelijk niet voor behandeling in een administratiefrechtelijke procedure. Daarom kon dit ook niet de (bijzondere) reden zijn om de klacht niet te behandelen, zoals de gemeente kennelijk bedoelt met haar opmerking dat zij welbewust aan verzoeker te kennen gaf dat hij zijn argumenten beter kan aanvoeren in de daarvoor geldende administratiefrechtelijke procedures. De Ombudscommissie kan zich dan ook niet aan de indruk onttrekken dat de gemeente de klacht van verzoeker niet heeft herkend.

Oordeel:

*De onderzochte gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de vereisten van behoorlijkheid van*

- *motivering: niet zorgvuldig*
- *informatieverstrekking: niet zorgvuldig*
- *klachtbehandeling/ motivering: niet behoorlijk.*

De klacht is gegrond.

*2010 065      Recht op loonkostensubsidie?*

Naar de mening van verzoeker is er na een gesprek met een medewerker van de gemeente in december 2009 toegezegd dat er voor zijn zoon een loonkostensubsidie mogelijk was. Toen zijn zoon rond Hemelvaartsdag 2010 mogelijk concreet werk zou kunnen krijgen werd die toezegging niet gestand gedaan. Ook later toen hij bij B. aan de slag kon, werd hem de mogelijkheid van loonkostensubsidie niet geboden.

Verzoeker is van mening dat er toezeggingen zijn gedaan door de gemeente om een loonkostensubsidie toe te kennen aan zijn zoon. De gemeente stelt dat er in december 2009, wellicht, is gesproken over de mogelijkheid van een loonkostensubsidie, maar dat er nooit een concrete toezegging is gedaan. Het ging toen om mogelijk werk bij E. Uit de stukken en de verklaringen blijkt dat zijn zoon gewerkt heeft via een werkervaringsplek bij E., maar dat daarop geen dienstverband is gevolgd zodat een loonkostensubsidie niet aan de orde was. Overigens geeft verzoeker in zijn reactie op het rapport van bevindingen zelf ook aan dat de gemeente geen toezeggingen heeft gedaan, maar dat er teruggebeld zou worden over de mogelijkheid van een loonkostensubsidie. Tijdens het telefoongesprek zou zijn aangegeven dat een loonkostensubsidie mogelijk zou zijn als er een werkgever gevonden zou worden.

In april 2010 wordt er vervolgens wederom gesproken over de mogelijkheid van een loonkostensubsidie als de zoon van verzoeker mogelijk aan het werk kan bij P. Echter omdat deze werkgever geen jaarcontract wil aanbieden, een voorwaarde voor de loonkostensubsidie, gaat het werk en de loonkostensubsidie niet door. In mei 2010 vindt de zoon zelf werk bij S. via een uitzendbureau. Omdat hij echter graag aan het werk wil bij B. neemt hij eind mei 2010 contact op met de gemeente met de vraag of er een loonkostensubsidie mogelijk is als hij daar aan het werk gaat. De gemeente wijst dit verzoek af. Verzoeker heeft immers werk en heeft geen afstand tot de arbeidsmarkt. Voorts zou het werk bij B. in Australië zijn en niet in Nederland. Uit de verklaringen van de gemeente blijkt immers dat het gezin naar Australië is geëmigreerd omdat de vrouw van verzoeker, daar een vestiging van B. op gaat zetten waar hij mogelijk in dienst zou kunnen komen voor de ict-werkzaamheden. Er is de Ombudscommissie gelet op het bovenstaande op geen enkele manier gebleken van een gedane toezegging door de gemeente of opgewekt vertrouwen dat er een loonkostensubsidie zou worden verstrekt aan de zoon van verzoeker. Er is weliswaar meerdere keren gesproken over de mogelijkheid van een loonkostensubsidie, maar van een concrete toezegging is niet gebleken.

Oordeel:

*De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de behoorlijkheidnormen:*

- *Opgewekt vertrouwen: behoorlijk;*

*Daarmee is de klacht van verzoeker ongegrond.*

- *Klachtafhandeling: behoorlijk.*

2010 074 *Niet voortvarend handelen op verzoek om handhaving, bij de afwijzing van het verzoek om handhaving zijn argumenten niet meewegen en zijn klacht over de gang van zaken niet behandelen.*

Op 31-12-2010 is deze klacht nog in behandeling bij de Overijsselse Ombudscommissie.

## **STAPHORST**

2009 087 *Informatie over onder andere bouwmogelijkheden in een nieuwbouwproject.*

Verzoekers stellen aan de orde: de informatie die de gemeente verschaftte ten tijde van de koop door verzoekers van hun woning; de communicatie van de zijde van de gemeente na de bouwaanvraag van hun burens, alsmede de klachtbehandeling.

Als verzoekers overwegen een woning te kopen, informeren zij bij de aannemer en de makelaar naar de bouwmogelijkheden voor een bepaald perceel. Dan wordt hen gemeld dat het niet is toegestaan een garage te bouwen op dit perceel. Deze informatie wordt volgens verzoekers ook aan andere potentiële kopers verstrekt en is door de gemeente bevestigd. Zij hebben op het gemeentehuis bij de Publieksbalie navraag gedaan. Gezien de informatie die zij krijgen kiezen ze voor een ander perceel. De gemeente geeft aan dat gezien het tijdsverloop (ruim 4 jaar) het niet meer is te achterhalen welke informatie is verstrekt. Waarschijnlijk ging het om een garage direct aangebouwd aan het huis. Dat is niet mogelijk, maar dat wil niet zeggen dat elders op het perceel geen garage is toegestaan. Dat blijkt als degenen die deze woning uiteindelijk bouwen bouwvergunning vragen voor een garage.

Verzoekers zijn verbaasd dat het nu toch kan en dienen bezwaar in. In de procedure wordt door de gemeente meegedeeld: 'wellicht is er in het verleden door potentiële kopers onvoldoende onderzoek gedaan naar de bouwmogelijkheden'. Zij voelen zich hierdoor onheus bejegend. De wethouder heeft hier begrip voor. Toch komt de zinsnede in het vervolg van de procedure weer terug.

Verder komen er geen of te weinig antwoorden op vragen en blijft een formele afhandeling van hun klachten over een en ander achterwege.

### Oordeel:

- *actieve en adequate informatieverstrekking : geen oordeel, niet meer na te gaan.*
- *voortvarendheid/bejegening: onzorgvuldig*
- *klachtbehandeling : onzorgvuldig*

Klacht gedeeltelijk gegrond.

2010 092 *De gemeente geeft bewust een verkeerde voorstelling van zaken, draait met de waarheid en geeft geen genoegzaam antwoord.*

Deze klacht is op 31-12-2010 nog in behandeling bij de Overijsselse Ombudscommissie.

## **TWENTERAND**

2010 048 *gemeente geeft geen antwoord op de vraag hoe de WOZ waarde wordt berekend.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld wordt deze doorgezonden. Verzoeker informeert de OO vervolgens dat de gemeente zijn klacht niet heeft afgehandeld maar voor verdere

behandeling heeft doorgezonden naar de rechtbank in Almelo. Voorts deelt hij mede dat, afhankelijk van wat de rechter oordeelt, hij zijn klacht t.z.t. al dan niet aan de OO voor zal leggen.

*2010 052 ongenoegen over afhandeling van de ingediende aanvraag bijzondere bijstand.*

Verzoeker heeft een verzoek om bijzondere bijstand ingediend en, ondanks telefonische pogingen hierover contact te hebben lukt het maar niet.

De OO neemt contact op met de gemeente om te vragen naar de stand van zaken. De gemeente erkent de fout en biedt excuses aan. Op voorhand wordt vervolgens een financieel voorschot aan verzoeker verstrekt. Verzoeker is tevreden over de afhandeling.

*2010 058 overlast door trapveldje in plantsoen.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Verzoeker is vervolgens tevreden over de afhandeling door de gemeente. Derhalve geen verdere actie bij OO.

*2010 084 ondanks rappel geen reactie ontvangen op verzoek.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Op 31 december 2010 is de klacht daar nog in behandeling.

*2010 089 buurman heeft stukje grond gekocht van de gemeente en verzoeker ervaart hier overlast van.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Op 31 december 2010 is de klacht daar nog in behandeling.

## **ZWARTEWATERLAND**

Geen klachten.

## **ZWOLLE**

*2009 048 Bejegening bij de kasbalie.*

Verzoeker klaagt erover dat de kasbaliemedewerkster van de gemeente een onjuiste verklaring aflegde over verzoekers gedrag tijdens zijn bezoek aan Werkplein De Lure, waardoor verzoeker een waarschuwingsbrief kreeg.

De gemeente herkende niet direct de voorgelegde situatie als een klacht in de zin van de Awb.

Voor de gemeente een gemiste kans om het vertrouwen van verzoeker mogelijk te herstellen. Het ging er immers niet om dat het incident door verzoeker anders werd beleefd dan door de medewerkster van de Kasbalie, maar om een bejegeningsskwestie die volgens verzoeker de aanleiding was voor dit incident. Dit klemt temeer, nu van medewerkers volgens het Veiligheidsprotocol wordt verwacht dat zij zich professioneel gedragen.

Daarnaast wordt opgemerkt dat in de waarschuwingsbrief niet feitelijk wordt weergegeven waarom verzoekers gedrag als agressief/ bedreigend werd ervaren. Dit is in strijd met het motiveringsbeginsel.

Aan bovenstaande doet niet af dat de medewerkster van de kasbalie zich door verzoekers gedrag

mogelijk persoonlijk bedreigd heeft gevoeld en dat bezoekers van Werkplein De Lure zich dienen te houden aan de gedragsregels. Hoe daarmee verder wordt omgegaan is een kwestie van beleid van de gemeente.

Oordeel:

*Bejegening: niet zorgvuldig.*

*Motivering: niet zorgvuldig.*

*Klachtbehandeling; niet behoorlijk.*

*Klacht is gegrond.*

2009 067      *Geen regels voor gevelreiniging.*

Verzoekers klagen erover dat de gemeente onvoldoende actie onderneemt tegen de overlast die zij ondervinden van gevelreiniging in de buurt. Verzoekers vinden dat de gemeente niet voortvarend te werk gaat bij het maken van regels en het uitvoeren van controles.

Verzoekers geven aan dat zij met hun klacht mede beogen te bewerkstelligen dat de gemeente regels stelt voor gevelreiniging.

Oordeel:

*De Ombudscommissie concludeert na onderzoek dat de gemeente voortvarend actie ondernam naar aanleiding van de klacht/ melding over overlast. Voor de toekomstige reinigingswerken zegde de gemeente toe vanuit haar rol in de leefbaarheid van de wijk eveneens actie te ondernemen.*

*Daarom treft de gemeente geen verwijt.*

*Overigens was er geen sprake van overtreding van wet/ en regelgeving. Daarnaast behoort het invoeren van een meldingsplicht voor gevelreiniging tot het beleid van de gemeente.*

*De klacht is ongegrond.*

2009 073      *Schuldregeling terecht niet doorgestaan en budgetbeheer terecht gestopt?*

Verzoekster heeft het gevoel dat de gemeente haar over de gang van zaken rondom de beëindiging van het budgetbeheer en mogelijke schuldhulpverlening onvoldoende informeerde: de ene keer zegt de gemeente dat de schuldeisers niet meewerken en de andere keer zou verzoekster bepaalde formulieren niet hebben ingeleverd. Daarnaast kreeg verzoekster door een telefoontje van de gemeente de indruk dat het wel goed zat met de huurschuld, terwijl nu blijkt dat de huurschuld is opgelopen en zij uit huis gezet dreigt te worden. Kennelijk is het verzoekster niet duidelijk wat nu het onderscheid is tussen het budgetbeheer en de aangevraagde schuldhulpverlening. Ook is het verzoekster kennelijk niet duidelijk waarom het budgetbeheer werd gestopt en de minnelijke schuldregeling niet doorging. De vraag is of verzoekster door de gemeente wel voldoende is geïnformeerd.

De Ombudscommissie concludeert met betrekking tot de stopzetting van het budgetbeheer dat de gemeente in voldoende mate heeft voldaan aan haar informatieplicht over wat nodig was om het budgetbeheer te laten voortgaan en ook dat het budgetbeheer bij niet voldoen aan die voorwaarden zou stoppen. Ook met betrekking tot het afwijzen van de aanvraag om schuldhulpverlening concludeert de Ombudscommissie dat de gemeente voldaan heeft aan haar informatieplicht. Tot slot concludeert de Ombudscommissie dat de gemeente niet in strijd met de rechtszekerheid heeft gehandeld. De Ombudscommissie komt dan ook tot het volgende oordeel.

Oordeel:

*De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de behoorlijkheidnormen:*

- *informatieverstrekking: behoorlijk;*
- *rechtszekerheid: behoorlijk.*

*De klacht is dan ook ongegrond.*

2009 080      *Herplaatsing of ontslag en re-integratie?*

Verzoeker klaagt over de werkwijze van de gemeente. Volgens verzoekers negeerde de gemeente zijn ziekteproces, waardoor hij niet goed kon functioneren. De gemeente kwam afspraken en beloftes niet na en benadeelde verzoeker in zijn rechten. Verzoeker verwijt de gemeente dat zij zich onvoldoende kweet van haar zorgplicht jegens hem.

De Ombudscommissie overweegt dat uit het onderzoek met name naar voren komt dat over en weer soms gebrekkig werd gecommuniceerd en dat de kwestie nogal wat tijd in beslag nam. Gelet op het geheel van feiten en omstandigheden, kan redelijkerwijs echter niet worden gezegd dat de gemeente niet zorgvuldig omging met (de rechten van) verzoeker toen bleek dat verzoeker niet in voldoende mate voldeed aan de bij zijn functie passende werkzaamheden. Dat er sprake was van ziekte bleek niet uit het onderzoek. Wat opviel is dat verzoeker de indruk geeft het aanvankelijk voorgestelde herplaatsingstraject bewust of onbewust te traineren, vermoedelijk door de vrees voor ontslag. De gemeente had er daarom beter aan gedaan om vanaf het begin de kwestie voortvarend en doortastend aan te pakken en om schriftelijk concreet en duidelijk te zijn. De gemeente had verzoeker er schriftelijk op moeten wijzen dat de regelgeving zou wijzigen.

Oordeel:

*Ombudscommissie oordeelt dat de gedragingen van de gemeente ten aanzien van de vereisten van behoorlijkheid voortvarendheid en informatieverstrekking niet zorgvuldig zijn. In zoverre is de klacht gegrond.*

*2010 004 Niet eens met ongegrond verklaren van een bezwaarschrift.*

De Overijsselse Ombudsman is niet bevoegd omdat beroepsmogelijkheden open staan.

*2010 007 Niet eens met het besluit om het aantal uren hulp in de huishouding te verlagen*

De Overijsselse Ombudsman is in deze niet bevoegd omdat hiertegen bezwaar en beroep mogelijk is.

*2010 008 Niet eens met het bestemmen tot woonhuis van twee woningen in de straat.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Verzoeker is vervolgens tevreden over de afhandeling door de gemeente. Derhalve geen verdere actie bij OO.

*2010 020 Is verzoeker met respect behandeld?*

Verzoeker klaagt erover dat hij zich door de gemeente niet met respect behandeld voelt. Hij heeft een verhaal in vertrouwen aan zijn re-integratiecoach verteld en vindt dat dit niet doorverteld had mogen worden aan zijn consulent. De opmerking die de consulent vervolgens heeft gemaakt vindt verzoeker beledigend. Ook is verzoeker het niet eens met de verwijzing naar de Ambulant Forensische Psychiatrie Noord (AFPV). Hij heeft het idee dat deze verwijzing komt door de vertrouwelijke informatie die hij heeft verteld. De Ombudscommissie concludeert dat ze niet gaat over de beoordeling of de vertrouwelijke, doorvertelde informatie relevant is voor de trajectbegeleiding van verzoeker. Dit is ter beoordeling aan de re-integratiecoach en de consulent. Het is de Ombudscommissie echter niet gebleken dat de gemeente misbruik heeft gemaakt van de informatie en acht daarom het handelen van de gemeente behoorlijk. Met betrekking tot de gemaakte opmerking daarna door de consulent concludeert de Ombudscommissie dat de opmerking is geplaatst om verzoeker meer inzicht in zijn situatie te geven en daarom in het belang van verzoeker is gemaakt. Voor wat betreft de verwijzing naar het AFPV merkt de Ombudscommissie op dat dit traject is bedoeld voor re-integratie naar werk. De re-integratiecoach heeft goede ervaringen met de AFPV en daarom stelde hij – in overleg met de consulent – aan verzoeker dit traject voor. Na de klacht van verzoeker meldde de gemeente hem af. De

Ombudscommissie concludeert dat verzoeker kennelijk niet goed heeft begrepen waarom juist dit traject voor hem belangrijk kan zijn. De gemeente ging correct en adequaat te werk door zich in te spannen voor een mogelijk doeltreffend traject voor verzoeker.

Oordeel:

*De Ombudscommissie komt dan ook tot het volgende oordeel. De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de behoorlijkheidnormen:*

- *Correcte bejegening: behoorlijk.*
- *Privacy: behoorlijk.*

*De klacht is dan ook ongegrond.*

*2010 021 Door allerlei instanties van het kastje naar de muur gestuurd.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Met verzoeker wordt afgesproken dat een instelling voor maatschappelijke dienstverlening haar gaat ondersteunen. Verzoeker is vervolgens tevreden over de afhandeling door de gemeente. Derhalve geen verdere actie bij OO.

*2010 024 Klacht over regelgeving en informatieverstrekking bij de gemeenteraadsverkiezingen.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Verzoeker is vervolgens tevreden over de afhandeling door de gemeente. Derhalve geen verdere actie bij OO.

*2010 029 Van de kauwen en de steentjes.*

Verzoeker vindt dat de gemeente samen met de woningstichting een oplossing moet bieden voor de kauwen (vogels) die steentjes van het dak van het appartementencomplex, waar verzoeker woont laten vallen op ondermeer geparkeerde auto's. Verzoeker voelt zich heen en weer gestuurd tussen de woningstichting en de gemeente, zonder dat er een concrete oplossing wordt geboden. Vanaf het dak van het appartementencomplex waar verzoeker woont, pakken kauwen steentjes, die ze op ondermeer geparkeerde auto's laten vallen waardoor schade ontstaat. Het appartementencomplex is eigendom van de woningstichting. De bomen waar de vogels vaak in gaan zitten zijn gemeente-eigendom en staan op gemeentegrond. Verzoeker wil dat de vogels niet meer de gelegenheid hebben om de steentjes van het dak te halen en deze op auto's of op personen te laten vallen. Nu de gemeente aangeeft niets te kunnen doen en de woningstichting aangeeft dat ze alleen in de toekomst rekening zullen houden met de dakbedekking wordt verzoeker geen oplossing geboden.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente in de persoon van de heer K. veel inspanningen heeft verricht om verzoeker voor te lichten over de (on)mogelijkheden. Verzoeker beaamt dit ook in zijn klacht en zijn reactie op het rapport van bevindingen. De heer K. heeft ook contact gezocht met de woningstichting en op deze manier geprobeerd om tot een oplossing te komen voor verzoeker. Tijdens de hoorzitting is de Ombudscommissie gebleken dat er geen effectieve, legale manier bestaat om de vogels daar weg te krijgen. Nu de kauwen ook de steentjes van de dakrand af laten vallen zou een mogelijke kap van de bomen verzoeker waarschijnlijk ook geen oplossing bieden. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat de gemeente alle mogelijkheden heeft benut en verzoeker daarover uitgebreid heeft voorgelicht en van informatie heeft voorzien.

Voor wat betreft de klachtafhandeling merkt de Ombudscommissie op dat de gemeente de klacht heeft doorgestuurd naar de woningstichting, zonder verzoeker hiervan in kennis te stellen. Verzoeker heeft geen enkel bericht ontvangen van de gemeente naar aanleiding van de klacht. Op 17 juni 2010 stuurt de woningstichting een antwoord op de klacht. Omdat de Overijsselse Ombudsman geen inhoudelijke afhandeling van de klacht door de gemeente ontving

heeft zij de gemeente hier meerdere malen om verzocht. Bij brief van 16 augustus 2010 reageert de gemeente vervolgens naar de Ombudscommissie toe, nog steeds niet naar verzoeker. De Overijsselse Ombudsman heeft vervolgens deze brief doorgezonden naar verzoeker. Nu verzoeker van de gemeente geen antwoord heeft ontvangen op de door hem ingediende klacht is de Ombudscommissie van oordeel dat dit niet behoorlijk is. Het komt de Ombudscommissie voor dat de klacht niet is afgehandeld omdat het begrip bejegening te eng is uitgelegd.

Uit de informatie van verzoeker is echter gebleken dat de gemeente, vooral in de vorm van de heer K. zich zeer actief heeft ingezet om te proberen het probleem van de vogels voor verzoeker op te lossen en met hem mee te zoeken naar eventuele oplossingen. Ook tijdens de hoorzitting heeft de heer K. de nodige inspanningen laten zien door zijn uitvoerige 'Plan van aanpak' en zijn toelichting daarop. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat uiteindelijk uitvoerig aandacht is besteed aan de klacht van verzoeker. Daarmee voldoet de inhoudelijke afhandeling van de klacht ruimschoots aan de daaraan te stellen eisen. Procedureel gezien is de klachtafhandeling niet behoorlijk.

Oordeel:

*De Ombudscommissie komt dan ook tot het volgende oordeel:*

*De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de behoorlijkheidnormen:*

➤ *Informatieverstrekking: behoorlijk*

*Daarmee is de klacht van verzoeker ongegrond.*

➤ *Klachtafhandeling: procedureel niet behoorlijk, inhoudelijk behoorlijk.*

*2010 036      Veel fouten door gemeente gemaakt bij bouwprocedure.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Op 31-12-2010 is de klacht nog in Zwolle in behandeling.

*2010 042      Informatieverstrekking over verlenging rijbewijs.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Verzoeker is vervolgens tevreden over de afhandeling door de gemeente. Derhalve geen verdere actie bij OO.

*2010 043      Naheffingsaanslag parkeerbelastingen ontvangen terwijl verzoeker in het bezit is van een parkeervergunning.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. De gemeente is van mening dat het hier geen klacht betreft maar een bezwaarschrift. Zij besluit de klacht als zodanig aan te merken en ondanks dat deze buiten de wettelijke termijn van zes weken is binnengekomen, toch ambtshalve te beoordelen.

*2010 047      Identiteitsbewijs is kapot gegaan buiten schuld van verzoeker en toch wil de gemeente hem niet gratis een nieuwe verschaffen. Bovendien vindt hij het schandelijk hoe hij aan de balie behandeld is.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Verzoeker is vervolgens tevreden over de afhandeling door de gemeente. Derhalve geen verdere actie bij OO.

*2010 054      Klacht over wijziging van het soft- en burgerservicenummer.*



Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. De gemeente besluit de kosten van een nieuw reisdocument, rijbewijs en pasfoto's voor haar rekening te nemen. Verzoeker is tevreden over de afhandeling door de gemeente.

*2010 055 Discriminatie en willekeur bij de behandeling van een aanvraag voor de verstrekking van een nieuwe identiteitskaart van de zoon van verzoeker.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Verzoeker is vervolgens tevreden over de afhandeling door de gemeente. Derhalve geen verdere actie bij OO.

*2010 057 Tot verbazing van verzoeker haalt de gemeente twee parkeerplaatsen voor haar deur weg.*

Door bemiddeling door de OO wordt deze klacht alsnog tot tevredenheid van verzoekster door de gemeente Zwolle opgelost.

*2010 062 Klacht over de uitvoering van het gemeentelijk beleid door Zwolle inzake de vervoersvoorzieningen op grond van de WMO.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Omdat het hier geen klacht in de zin van de Awb betreft neemt Zwolle deze niet als zodanig in behandeling. Wel maakt de gemeente van de gelegenheid gebruik verzoeker duidelijk uitleg te geven over het gemeentelijk beleid inzake de WMO.

*2010 066 Veel te laat publiceren van besluit ontheffing te verlenen van gebruik van geluidsversterkende apparatuur van terras in haar woonomgeving.*

Deze klacht is op 31 december 2009 nog in behandeling bij de OO.

*2010 069 Klacht over de wijze waarop de contacten met de gemeente over de standplaatsinname en -aanvraag tot heden zijn verlopen.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. De gemeente handelt de klacht op 15 december 2009 schriftelijk af. Verzoekster laat de Ombudscommissie telefonisch weten dat zij niet tevreden is en begin 2011 schriftelijk een klacht in zal dienen.

*2010 072 Klacht over de manier waarop de gemeente Zwolle met bewoners omgaat. Opeens staat er een kermis voor je deur.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Op 31-12-2010 is de klacht daar nog in behandeling.

*2010 075 Klacht over de gemeentelijke jaarheffingen.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Omdat het hier geen klacht in de zin van de Awb betreft neemt Zwolle deze niet als zodanig in behandeling..

2010 076 *Onterechte parkeerboete.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Omdat het hier geen klacht in de zin van de Awb betreft neemt Zwolle deze niet als zodanig in behandeling. Wel wordt besloten de klacht te gebruiken als onderbouwing voor het beroepschrift. De gemeente besluit vervolgens de naheffingsaanslag parkeerbelastingen geheel te laten vallen.

2010 077 *Klacht over de hoogte van de WOZ waarde van de woning.*

De Overijsselse Ombudsman is in deze niet bevoegd. Bezwaar en beroep is mogelijk. Dit wordt aan verzoeker meegedeeld.

2010 082 *Perikelen omtrent paspoort.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Verzoeker is vervolgens tevreden over de afhandeling door de gemeente. Derhalve geen verdere actie bij OO.

2010 083 *Weigeren uitkering omdat verzoeker volgens de gemeente niet meewerkt aan onderzoek naar huidige woonsituatie. Ontevreden over de manier waarop hij in deze behandeld is door de gemeente.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Verzoeker is vervolgens tevreden over de afhandeling door de gemeente. Derhalve geen verdere actie bij OO.

2010 085 *De gemeente wil bomen kappen op plekken waar de bewoners er geen overlast van ondervinden en bomen laten staan waarvan overlast wordt ondervonden.*

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

2010 086 *Problemen bij het aanvragen van een bijstandsuitkering in verband met de verblijfplaats. Klacht over het uitblijven van een aanvulling van parttime inkomsten op grond van de Werkloosheidswet.*

De klacht was nog niet bekend bij de gemeente Zwolle. Gezien de financiële situatie van verzoeker verzoekt de OO de gemeente met spoed de klachtbehandeling op te pakken en op korte termijn een oplossing te vinden. De gemeente handelt de klacht binnen 2 weken tot tevredenheid van verzoeker af.

2010 093 *Consulent beëindigt abrupt en zonder reden gesprek met verzoeker.*

Deze klacht is op 31-12-2010 nog in behandeling bij de OO.

2010 096 *Ondanks aanmelding bij schuldsanering wordt beslag gelegd op loon verzoeker.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Op 31-12-2010 is de klacht nog bij de gemeente in behandeling.

2010 098 *Ontevreden over traject en informatieverstrekking schuldhulpverlening.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Op 31-12-2010 is de klacht nog bij de gemeente in behandeling.

2010 100 *Klacht over weigering gemeente formulieren toe te sturen.*

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Op 31-12-2010 is de klacht nog bij de gemeente in behandeling.

## **STADSTOEZICHT ALMELO**

2010 016 *Informatievoorziening door Stadstoezicht.*

Verzoekers klagen erover dat ze het gevoel hebben dat parkeercontroleur K. het op hen heeft gemunt. De heer W. is de betreffende parkeercontroleur een eerste keer tegengekomen toen hij fietste in een voetgangersgebied. Deze ontmoeting is volgens verzoekers niet prettig verlopen. De tweede ontmoeting vond plaats op het gemeentehuis toen de heer W. daar een parkeerkaart kwam opwaarderen. Parkeercontroleur K. zou tegen de heer W. hebben gezegd; 'Kennen wij elkaar niet ergens van?' In augustus 2009 kwamen verzoekers de parkeercontroleur opnieuw tegen en is er door de controleur een bekeuring uitgeschreven. Verzoekers klagen erover dat de parkeercontroleur zich tijdens dit gesprek onprettig heeft gedragen en zij hebben het gevoel dat de controleur het op hen gemunt heeft. Hij zou kortaf zijn geweest en zich asociaal en agressief hebben gedragen. Tot slot beklagen verzoekers zich erover dat de parkeercontroleur in een later stadium onjuiste verklaringen heeft afgelegd.

### Oordeel:

*De Ombudscommissie komt tot het volgende oordeel. De gedragingen van Stadstoezicht zijn als het gaat om:*

- *Onpartijdigheid: onzorgvuldig voor zover het betreft de opmerking gemaakt tijdens de tweede ontmoeting;*
- *Correcte bejegening/Professionaliteit: onzorgvuldig voor zover het betreft de opmerking gemaakt tijdens de tweede ontmoeting;*

*Voor het overige kan de Ombudscommissie gezien de tegenstrijdige verklaringen geen oordeel uitspreken.*

Klacht is gedeeltelijk gegrond.

2010 078 *Bejegening door stadswacht.*

Deze klacht is op 31-12-2010 nog in behandeling bij de OO.

## **DIVERSE GEMEENTEN EN REGIO TWENTE**

2008 055 *Informatieverzoeken naar aanleiding van het gunnen van een contract voor de verwerking van oud papier en karton. Wel of niet volgens Europese normen voor aanbesteding?*

Het regelen van de afhandeling/verwerking van oud papier en karton is er door een aantal gemeenten in Twente uitbesteed aan Twence BV. Vervolgens sluit Twence BV een contract met VAOP, een organisatie die de feitelijke werkzaamheden verricht. Als het contract ten einde loopt wordt in diverse gremia besproken hoe verder te handelen. Uiteindelijk wordt opnieuw een contract gesloten tussen Twence BV en VAOP.

Verzoeker heeft een bedrijf dat ook karton en papier verwerkt. Hij is van mening dat zijn bedrijf (mede) in aanmerking had moeten komen voor het contract. Hij richt zich tot diverse gemeenten en de Regio met vragen. Nadat het contract is gegund aan VAOP ontvangen gemeenten en Regio

een brief van de raadsman van verzoeker waarin gesteld wordt dat niet conform de Europese regels is gehandeld als het gaat om aanbesteding. Verder vindt verzoeker dat er niet (op tijd) voldaan is aan (Wob) verzoeken om informatie.

Oordeel:

*De OO stelt vast dat er geen bevoegdheid is als het gaat om de toepasselijkheid van aanbestedingsrecht. Daarvoor zijn er geëigende procedures.*

*De OO komt wat betreft de aspecten die op grond van het klachtrecht wel ter beoordeling staan tot het volgende:*

- *voortvarendheid: voor wat betreft het oordeel over het Wob verzoek sluit de OO zich aan bij de klachtbeoordeling in eerste termijn: niet behoorlijk.*
- *actieve en adequate informatieverstrekking: niet behoorlijk als het gaat om het informeren over de standpunten van gemeenten en Regio inzake marktconforme vergoeding, duurzaamheid en milieubelasting*

Klacht gegrond.