



# **OVERIJSSELSE OMBUDSMAN**

## **JAARVERSLAG 2011**



## INHOUDSOPGAVE

<b>VOORWOORD</b> .....	<b>6</b>
<b>BETEKENIS VAN DE OMBUDSFUNCTIE</b> .....	<b>7</b>
<b>ALGEMEEN</b> .....	<b>9</b>
Deelnemers .....	9
Samenstelling bestuur.....	9
Secretariaat .....	9
<b>OVERIJSSELSE OMBUDSCOMMISSIE</b> .....	<b>9</b>
Samenstelling .....	9
Taak .....	10
Taakverdeling .....	10
Onafhankelijkheid en onpartijdigheid.....	10
Overleg met de deelnemers .....	11
Werkwijze klachtbehandeling .....	11
Aanbevelingen.....	11
Interventie/bemiddeling .....	12
In 2011 ontvangen verzoeken .....	12
Telefonische verzoeken om inlichtingen .....	12
<b>CIJFERS</b> .....	<b>13</b>
<b>SAMENVATTING VAN DE IN 2011 BEHANDELDE VERZOEKEN TOT ONDERZOEK</b> 14	
ALMELO .....	14
BORNE .....	19
DALFSEN .....	20
HAAKSBERGEN.....	20
HENGELO .....	22
OLDENZAAL .....	27
OLST-WIJHE .....	29
RAALTE .....	30
STAPHORST .....	31
TWENTERAND .....	32
ZWARTEWATERLAND .....	32
ZWOLLE .....	34
GGD IJSSELLAND .....	43
VEILIGHEIDSREGIO IJSSELLAND .....	44
REGIO TWENTE .....	44
SOWECO .....	44
STADSTOEZICHT ALMELO.....	44
WERKVOORZIENINGSSCHAP OOST TWENTE .....	44
REGIONAAL BEDRIJVENTERREIN TWENTE .....	44



## **VOORWOORD**

Tot en met 31 december 2011 was mijn voorganger, Marinus Snijder, voorzitter van de Overijsselse Ombudscommissie.

De werkzaamheden in 2011 hebben dan ook onder zijn bezielende leiding en verantwoordelijkheid plaatsgevonden. We zijn de heer Snijder veel dank verschuldigd voor alles wat hij niet alleen in 2011, maar al vanaf de start als voorzitter van onze commissie heeft gedaan.

Ook in dit jaarverslag weer een samenvatting van alle zaken die in het afgelopen jaar gespeeld hebben.

Het aantal ingediende klachten was minder dan in vorige jaren. Maar veel of weinig klachten, een ding is in ieder geval duidelijk: het wettelijk verankerde klachtrecht voorziet in een duidelijke behoefte. De leden van de Overijsselse Ombudscommissie zien het als een voorrecht om daar op de Overijsselse wijze, dus 'zo dicht mogelijk bij de burger', een bijdrage aan te kunnen leveren.

Raalte/Nijverdal, januari 2012

Piet Jansen,

  
voorzitter Overijsselse Ombudscommissie

## **BETEKENIS VAN DE OMBUDSFUNCTIE**

Met de afsluiting van het verslagjaar 2011 wordt ook het 10-jarig bestaan van het instituut De Overijsselse Ombudsman afgesloten. De Overijsselse Ombudscommissie vindt het een mooi moment om in dit jaarverslag stil te staan bij de ombudsfunctie in algemene zin, maar in het bijzonder ook bij haar eigen functioneren in de afgelopen tien jaar.

We durven rustig te stellen, dat de ombudsfunctie niet meer weg te denken is uit ons gehele maatschappelijke bestel. Niet alleen als sluitstuk in ons nationale rechtssysteem, als het gaat om de relatie tussen overheid en burgers. Maar ook op die terreinen waar burgers in een ongelijke positie verkeren ten opzichte van grote particuliere bureaucratische systemen en semi-overheidsinstellingen komen we de ombudsfunctie tegen, waar burgers terecht kunnen met hun ongenoegen als ze het gevoel hebben terecht te zijn gekomen tussen de raderen van de bureaucratie.

Al deze ombudsfuncties hebben gemeen, dat zij het veel langer bestaande rechtssysteem aanvullen. Binnen dat rechtssysteem kunnen burgers en andere rechtspersonen die onderling conflicten hebben, of een conflict hebben met de overheid, zich tot de rechter wenden, in meerdere instanties. Daarbij gaat het altijd om de toepassing van het recht, geschreven en ongeschreven. In het onderlinge verkeer doen zich echter ook vaak situaties voor die niet strijdig zijn met het recht, maar die toch als niet rechtvaardig worden ervaren. Ook dit levert ongenoegen op. Voor het onafhankelijk kanaliseren van dit ongenoegen is de ombudsfunctie in het leven geroepen.

Aan de Omroepvereniging VARA komt de eer toe voor het eerst het instituut Ombudsman vanuit Zweden in Nederland te hebben geïntroduceerd. Dat gebeurde eind jaren '60 van de vorige eeuw. In het betreffende TV-programma werden aanvankelijk klachten over het functioneren van de overheid behandeld. Later richtte het programma zich vooral op het bedrijfsleven. Dat leverde spraakmakende media-aandacht op voor producten waarmee zich problemen voordeden bij consumenten. Intussen ontstond op lokaal en nationaal politiek niveau de vraag of voor het overheidsoptreden een eigen onafhankelijk ombudsinstituut noodzakelijk was. De discussie daarover heeft er uiteindelijk toe geleid, dat in de grote steden lokale ombudsmannen hun intrede deden en op nationaal niveau de Nationale Ombudsman verscheen. De laatste hield zich aanvankelijk alleen bezig met klachten over het optreden van rijksorganen. Later werd ook de mogelijkheid geopend, dat de Nationale Ombudsman klachten over lagere overheidsorganen behandelt. Het instituut van de Nationale Ombudsman was vanaf het begin in de Grondwet verankerd. De lokale ombudsmannen vonden hun basis in gemeentelijke regelingen. Sedert 2006 is ook voor de decentrale overheden de ombudsfunctie wettelijk verankerd en moet voor het optreden van bestuursorganen een tweedelijns klachtvoorziening zijn getroffen. Overigens heeft de VARA recent opnieuw een TV-programma De Ombudsman, in een nieuw jasje, het leven doen zien. Wederom richt dit programma zich op het overheidsoptreden. Vanzelfsprekend is hier niets op tegen. Verwarrend is echter wel de gelijke naamgeving. Deze verwarring geldt ook de overige ombudsfuncties die op divers terrein in Nederland bestaan.

Regelmatig wordt de vraag gesteld welke werking er uitgaat van het oordeel van een ombudsman. Het antwoord daarop kan telkens niet anders zijn, dan dat gevolg geven aan het oordeel van de ombudsman, in tegenstelling tot het vonnis van een rechter, niet afgedwongen kan worden. Noch door de ombudsman zelf, noch door de klagende partij. Toch is het oordeel niet krachteloos. Sprekend voor de wettelijk verankerde Ombudsman, die zich richt op het overheidsoptreden, ligt dat in de eerste plaats in het gegeven, dat die in volstrekte onafhankelijkheid en onpartijdigheid zijn oordeel geeft. En dat dit oordeel gebaseerd is op onderzoek en hoor en wederhoor waaraan het betrokken overheidsorgaan verplicht moet meewerken. Voorts worden de oordelen en de daaraan ten grondslag liggende feiten en overwegingen van de ombudsman openbaar gemaakt.

Daaraan ontleent de ombudsman in zekere zin macht en door het professioneel omgaan met de wettelijk gegeven bevoegdheden, in ieder geval ook gezag. De media-aandacht die via een TV-programma kan worden bereikt moet de overheidsombudsman ontberen, maar het gezag van de overheidsombudsman neemt in belangrijke mate toe, als de overheidsorganen over wiens optreden een oordeel wordt gegeven, duidelijk naar de betrokken burger toe er blijk van geven waarde te hechten aan dit oordeel, zelfs als men het er niet in alle opzichten mee eens is. Politiek-bestuurlijke betrokkenheid is daarvoor een belangrijk vereiste.

Hoeveel belang er ook toegekend kan worden aan het bestaan van de Ombudsman, ook die functie ontkomt er niet aan, zo blijkt in de praktijk, langs de meetlat van kostenefficiency gelegd te worden. Dat geldt voor de Nationale ombudsman, maar ook voor de lokale ombudsfuncties, al dan niet regionaal vormgegeven. Daar is niets op tegen. Integendeel, regelmatige aandacht hiervoor is een normaal gegeven. Met de tien jaar ervaring die de Overijsselse Ombudscommissie intussen heeft opgedaan, past op deze plek wel de kanttekening, dat daarbij niet alleen gelet moet worden op de financiële kant van de zaak, hoe belangrijk ook in deze tijd, maar dat ook zaken als laagdrempeligheid naar de burgers, bereikbaarheid en gevoel voor de lokale cultuur, belangrijke afwegingspunten zijn.

In zijn voorwoord bij het Jaarverslag 2010 heeft de voorzitter van de Overijsselse Ombudscommissie weergegeven, dat het bestuur van de Stichting De Overijsselse Ombudsman en Commissie gezamenlijk hebben besloten om na te gaan of en in hoeverre de bestaansredenen van dit regionale ombudsinstituut zijn bewaarheid.

Het onderzoek daarnaar is in gang gezet en in het voorjaar 2012 zal daarover afzonderlijk worden gerapporteerd.

December 2011

Marinus Snijder MPM

## **ALGEMEEN**

### **Deelnemers**

Op 1 januari 2011 mocht de Overijsselse Ombudsman een nieuwe deelnemer verwelkomen: de gemeente Dalfsen sloot zich per genoemde datum aan.

Op 1 januari 2011 waren de navolgende gemeenten en regionale samenwerkingsverbanden aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman:

de gemeenten Almelo, Borne, Dalfsen, 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.

### **Samenstelling bestuur**

Het bestuur van de Stichting de Overijsselse Ombudsman werd in 2011 gevormd door:

mevrouw mr. drs. D. Husselman, raadslid van Zwolle (voorzitter);

mevrouw drs. M.G.E. Koomen, wethouder van Enschede (vicevoorzitter);

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 het secretariaat zich niet bezig.

In 2011 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 1-1-2011 waren lid van de Ombudscommissie:

- de heer M. Snijder MPM, tevens voorzitter van de Ombudscommissie.
- de heer mr. A. Lunenburg
- mevrouw mr. A.D. van Zeben
- mevrouw mr. J. den Engelse
- Mevrouw mr. P. Weggemans (tot 3-10-2011 reservelid: nu lid).
- mevrouw mr. drs. G. Edelenbos (tot 3-10-2011 lid; nu reservelid)

Medio 2011 heeft de heer Snijder aangegeven per 1 januari 2012 zijn werkzaamheden als voorzitter van de Overijsselse Ombudscommissie te willen beëindigen.

Na een sollicitatieprocedure is met ingang van 1 januari 2012 de heer Piet Jansen beëdigd als voorzitter van de Overijsselse Ombudscommissie.

De heer Jansen is in Overijssel zowel ambtelijk als bestuurlijk actief geweest.

Zo was hij onder andere in diverse functies werkzaam bij de gemeenten Rijssen en Hellendoorn en is hij lid geweest van Provinciale Staten van Overijssel.

Van 2007 tot 2011 was de heer Jansen werkzaam als gedeputeerde van de provincie Overijssel.



## **Taak**

### Klachtonderzoek

De Ombudscommissie doet onderzoek naar gedragingen van bestuursorganen. Taak en bevoegdheden zijn vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De invulling van haar taak heeft de Ombudscommissie vastgelegd in een Reglement en een 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 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 2011 de navolgende (neven)functies:

### De heer Snijder:

voorzitter kamer 3 van de Algemene Bezwaarschriftencommissie van de gemeente Deventer; 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:

Rechter bij de rechtbank Zutphen.

### Mevrouw mr. J. den Engelse:

Voorzitter/lid bezwarencommissies van de gemeenten Zwolle, Heerde/Oldebroek en Rijssen-Holtten;

Buiten-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 2011 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 2011 werd op 27 april een deelnemersbijeenkomst gehouden. Onderwerpen van gesprek waren het jaarverslag 2010, de jaarrekening 2010 en de begroting 2011. Verder werd er aandacht besteed aan het herkennen van klachten.

### **Werkwijze klachtbehandeling**

Het secretariaat registreert alle binnenkomende schriftelijke en telefonische klachten en vragen en verwijst zo nodig 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 is doorlopen en verzoeker vervolgens niet tevreden is over de afhandeling van de klacht kan hij/zij bij de Overijsselse Ombudscommissie een verzoek tot onderzoek indienen. Als de Ombudscommissie besluit tot onderzoek wordt veelal een hoorzitting gehouden om een duidelijk beeld van de voorgelegde kwestie te krijgen. Beide partijen worden zoveel mogelijk gezamenlijk gehoord.

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

Na ontvangst van de reacties stelt de Ombudscommissie haar rapport op, waarin zij haar oordeel weergeeft aan de hand van toetsing aan de behoorlijkheidsnormen.

### **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).

De Ombudscommissie geeft het bestuursorgaan een redelijke termijn (Zes weken) om te reageren op de aanbeveling.

Als de aanbeveling niet wordt opgevolgd moet het bestuursorgaan met redenen omkleed aangeven waarom dat niet is gebeurd.

### **Interventie/bemiddeling**

Als tijdens het onderzoek blijkt dat klachten zich lenen om via interventie/bemiddeling opgelost te worden geeft de Ombudscommissie daaraan de voorkeur.

### **In 2011 ontvangen verzoeken**

In het verslagjaar zijn bij de Overijsselse Ombudsman 78 verzoeken tot onderzoek ingediend. Daarvan werden er 59 niet (verder) in behandeling genomen. Het merendeel betrof namelijk klachten die nog niet ingediend waren bij de deelnemer (48).

Bij 11 klachten was de Ombudscommissie niet bevoegd een onderzoek in te stellen. Naar 19 klachten werd een onderzoek ingesteld, waarvan er 6 in 2012 worden afgerond.

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

De meest voorkomende geschonden behoorlijkheidsnormen waren in 2011:

- voortvarendheid
- informatieverstrekking
- opgewekt vertrouwen
- motivering.

De Ombudscommissie kijkt altijd of de interne klachtbehandeling is verlopen conform de voorschriften van de Awb.

### **Telefonische verzoeken om inlichtingen**

Aan het secretariaat is circa 120 maal telefonisch of per e mail de vraag voorgelegd of men over een bepaalde kwestie bij de Ombudscommissie een klacht kan indienen.

In een aantal gevallen heeft dat op een later moment geleid tot een schriftelijke klacht. Verder hadden de vragen enkele malen betrekking op bestuursorganen die niet bij de stichting zijn aangesloten en dus buiten de competentie van de Overijsselse Ombudscommissie vielen. In die gevallen is doorverwezen naar de Nationale ombudsman of de betreffende decentrale ombudsman. Ook werden er regelmatig vragen voorgelegd over zaken die buiten de wettelijke competentie van de Overijsselse Ombudsman vallen, zoals klachten over consumentenzaken, verzekeringskwesties en pensioenen. Daar waar mogelijk werden bellers verwezen naar de juiste instantie.

## CIJFERS

### Overzicht verzoeken 2011

Deelnemer	ingesteld onderzoek			niet (verder) ingesteld onderzoek			niet bevoegd			totaal		
	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009
Almelo	7	8	8	6	9	5	0	2	1	13	19	14
Borne	0	1	1	4	1	3	0	0	1	4	2	5
Dalfsen	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Haaksbergen	1	0	0	0	2	2	0	0	0	1	2	2
Hengelo	2	6	7	10	14	6	2	5	4	14	25	17
Oldenzaal	1	1	1	4	4	1	0	0	0	5	5	2
Olst-Wijhe	1	0	3	3	1	0	0	1	0	4	2	3
Raalte	0	4	2	5	0	1	0	0	1	5	4	4
Staphorst	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	2
Twenterand	0	0	1	2	5	2	1	0	0	3	5	3
Zwartewaterland	1	0	1	2	0	1	0	0	0	3	0	2
Zwolle	6	6	8	9	20	19	1	4	0	16	30	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	0	2	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	0	0	0	0	0
Niet deelnemers	0	0	0	0	0	0	8	5	7	8	7	7
meerdere deelnemers en niet-deelnemers	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAAL</b>	19	29	33	47	56	41	12	17	14	78	102	88

#### Niet in de tabel opgenomen:

in 2011 door de Ombudscommissie afgehandelde verzoeken uit 2010:

- Almelo 3
- Haaksbergen 1
- Hengelo 2
- Oldenzaal 2
- Raalte 1
- Staphorst 1
- Zwolle 5
- Stadstoezicht Almelo 1

#### N.B.:

Van zes verzoeken uit 2011 wordt het onderzoek afgerond in 2012.

- Almelo 3
- Hengelo 2
- Olst-Wijhe 1

## **SAMENVATTING VAN DE IN 2011 BEHANDELDE VERZOeken TOT ONDERZOEK**

In dit hoofdstuk vindt u een opsomming en een korte omschrijving van alle klachten die de Ombudscommissie in 2011 heeft behandeld.

### **ALMELO**

#### **2010 067      *Verstrekking van vergunningen onder de Leegstandwet***

Betrokken wijkbewoners hebben bezwaren tegen het verhuren van woningen onder de Leegstandwet in hun wijk. Een vergunning zou pas door de gemeente afgegeven mogen worden als herstructurering vrijwel zeker is en er voldoende draagvlak is onder de bewoners, waarbij er door de woningcorporatie een sociaal plan is opgesteld. Ook wijzen de bewoners erop dat de gemeente de huren hoort vast te stellen.

De gemeente heeft als standpunt dat de zij gehouden is een vergunning te verstrekken als er aan de bij wet gestelde criteria is voldaan. De mogelijke gevolgen van de verstrekking, bijvoorbeeld voor omwonenden, is de verantwoordelijkheid van de verhuurder (de woningcorporatie). Het is, volgens de gemeente, een zaak van verhuurder en huurder om een reglement (sociaal statuut) op te stellen bij sloop en/of renovatie. De gemeente geeft aan dat zij bij het verlenen van de vergunningen geen maximumhuurprijs heeft aangegeven en dat de woningcorporatie de gemeente op de hoogte stelde van de overeengekomen huurprijzen.

De Ombudscommissie benoemt haar indruk dat de gemeente vrij gemakkelijk over is gegaan tot het verstrekken van vergunningen onder de Leegstandwet, zonder de maatschappelijke consequenties daarvan te overzien, terwijl dat laatste (het moeten kunnen overzien van maatschappelijke consequenties en aan de hand daarvan de eigen taken benoemen en andere instanties op de eigen verantwoordelijkheden wijzen) wel tot haar maatschappelijke taak gerekend kan en moet worden. Zo was het aan de gemeente om de woningcorporatie te wijzen op de eigen verplichtingen in het kader van informatieverstrekking (de wijkbewoners hadden gesteld dat zij veel eerder door de gemeente geïnformeerd hadden moeten worden over de afgifte van vergunningen).

De Ombudscommissie concludeert dat de stelling van de bewoners dat de gemeente leegstandbeleid had moeten ontwikkelen niet gegrond is. Zij heeft grote beleidsvrijheid (zij hoeft geen leegstandbeleid te hebben) en hoeft er alleen voor te zorgen dat er geen afbreuk wordt gedaan aan de wettelijke voorwaarden voor vergunningverlening. De Ombudscommissie stelt vast dat de gemeente in strijd met de wet heeft gehandeld door na te laten om de maximale huurprijs vast te stellen. Zij heeft zichzelf daarbij bovendien de mogelijkheid ontnomen om enige grip uit te oefenen op het handelen van de woningcorporatie.

*De Ombudscommissie spreekt als haar oordeel uit dat de gemeente geen verwijt kan worden gemaakt voor wat betreft het niet zelf informeren van de betrokken bewoners over het voornemen van vergunningverlening en het niet ontwikkelen van leegstandbeleid. De klacht is op deze punten dan ook ongegrond. De gemeente heeft niet zorgvuldig genoeg gehandeld waar het betreft het nalaten om bij de vergunningverlening in het kader van de Leegstandswet de maximale huurprijzen vast te stellen. De klacht is op dit punt gegrond. De gemeente heeft behoorlijk gehandeld waar het betreft de interne klachtbehandeling.*

#### **2010 087      *Melding over het illegaal bouwen van een dakkapel door de bure***

Verzoeker meldt bij de betrokken bouwinspecteur dat zijn buren illegaal bouwen. De inspecteur verschijnt op de bouwlocatie. De bouw wordt niet stop gezet. Verzoeker wordt gewezen op de rechtsbeschermingsmogelijkheden. Over deze gang van zaken beklagt verzoeker zich bij de gemeente. De inspecteur bevestigt dat er voor de bouw een lichte bouwvergunning is vereist maar dat handhaving achterwege is gelaten omdat het, volgens gemeentelijke beleid, om een overtreding met lage prioriteit gaat. Volgens dat beleid moet in zo'n geval een bemiddelingstraject ingezet worden.

De Ombudscommissie overweegt dat de handelwijze van de inspecteur, zowel vlak na de melding als ter zitting van de Ombudscommissie, er op duidt dat verzoeker in zijn belangen niet serieus is genomen. In een gesprek tussen de inspecteur en verzoeker had aan de orde moeten komen wat verzoeker concreet en op welke gronden van de gemeente in die situatie had mogen verwachten, gelet op het gemeentelijk beleid. Van de bouwinspecteur had mogen worden verwacht dat hij, ingevolge het geldende beleid, een bemiddelingstraject had ingezet en zich niet had laten weerhouden hiervan met een beroep op de gestelde gemoedstoestand van verzoeker. Nu hij overigens meteen van bemiddeling heeft afgezien, had verwacht mogen worden dat hij meteen al bij verzoeker had aangegeven, welk formeel traject er, ingevolge het relevante beleid, vervolgens in gang zou worden gezet.

De Ombudscommissie overweegt verder dat de bouwinspecteur onvoldoende duidelijk heeft gemaakt dat er een belangenafweging had plaatsgevonden en welke belangen er waren meegewogen.

De Ombudscommissie spreekt als haar oordeel uit dat de gemeente niet zorgvuldig heeft gehandeld waar het betreft de wijze van informeren/communiceren in het kader van de geconstateerde illegale bouw en dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld door geen belangenafweging toe te passen, althans op geen enkele wijze blijkt te geven van een gemaakte belangenafweging. De klacht van verzoeker is gegrond. De gemeente heeft behoorlijk gehandeld waar het betreft de interne klachtbehandeling.

#### **2010 095      *Verfresten in het kolkje***

Verzoeker vindt dat hij niet correct is bejegend door een milieuambtenaar van de gemeente. Hij heeft een bekeuring gekregen voor het weggooien van water met verfresten in een kolkje op de straat. Naar de mening van verzoeker had de ambtenaar hem behoren te waarschuwen voordat verzoeker de overtreding beging. Ook had de ambtenaar naar de mening van verzoeker hem bij vertrek geen prettige dag moeten toewensen, dit klonk cynisch en onaangenaam. Het was naar de mening van verzoeker wellicht beter geweest als de ambtenaar helemaal niet had gegroet.

De Ombudscommissie is allereerst van oordeel dat zij voor wat betreft de bekeuring op grond van artikel 9:22 van de Algemene wet bestuursrecht niet bevoegd is een onderzoek dienaangaande in te stellen. Met betrekking tot de opmerking van verzoeker dat de ambtenaar eerst had moeten waarschuwen is de Ombudscommissie van oordeel dat de milieuambtenaar toen hij verzoeker zag lopen met het emmertje nog niet kon weten wat verzoeker ging doen. Toen de ambtenaar eenmaal zag dat verzoeker het water in het kolkje in de straat liet weglopen is hij naar verzoeker toegegaan en heeft hij een bekeuring uitgeschreven. De mening van verzoeker, dat het op de weg van de ambtenaar had gelegen om naar verzoeker toe te komen om te vragen wat hij van plan was met het water en daardoor de overtreding te voorkomen deelt de Ombudscommissie niet. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat de ambtenaar zorgvuldig heeft gehandeld. Met betrekking tot het nog een prettige dag toewensen bij vertrek is de Ombudscommissie van oordeel dat na het ontvangen van een bekeuring en het gevoel niet eerlijk te zijn bejegend iedere groet van de ambtenaar gevoelig zou kunnen liggen, terwijl niet groeten ook als grievend ervaren had kunnen worden. Nu de Ombudscommissie geen verdere informatie heeft hoe het gesprek is verlopen en hoe de intonatie van dat gesprek is geweest, is zij van oordeel dat de milieuambtenaar met de opmerking "nog een prettige dag" zich niet onbehoorlijk heeft gedragen ten opzichte van verzoeker.

De Ombudscommissie komt dan ook tot het volgende oordeel:

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

Correcte bejegening: behoorlijk;

Daarmee is de klacht van verzoeker ongegrond.

➤ Klachtafhandeling: behoorlijk.

#### **2011 004      *Hoge kosten voor een afschrift van een akte; niet nakomen van afspraken als hierover wordt gereclameerd***

De gemeente heeft de klachten nog niet in eerste termijn behandeld. Dat gebeurt alsnog en de klacht wordt verder niet voorgelegd aan de OO.

### **2011 009      Paaltjes bij een parkeerverbod?**

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente het niet mogelijk maakt dat zijn gehandicapte broer en diens echtgenote op bezoek kunnen komen. De gemeente zou het mogelijk kunnen maken door te handhaven op het parkeerverbod dat in de straat geldt, of paaltjes te plaatsen zodat er geen auto's kunnen parkeren voor de woning van verzoeker. Verzoeker begrijpt niet waarom de gemeente dit niet doet. Ook geeft verzoeker aan dat de behandelend ambtenaar meerdere keren zijn afspraak om terug te bellen niet is nagekomen.

De Ombudscommissie is van oordeel, dat nu de gemeente heeft aangegeven niet over te gaan tot het plaatsen van de paaltjes omdat het parkeerverbod moet worden geëffectueerd en verzoeker daartoe zelf foutparkeerders of de wijkagent kan aanspreken, ze zich niet hulpvaardig heeft opgesteld ten opzichte van verzoeker. Het had op de weg van de gemeente gelegen om bijvoorbeeld Stadstoezicht te vragen in de wijk te gaan controleren. Zeker nu de gemeente zelf in de klachtafhandelingsbrief concludeert dat het illegaal parkeren aan de kant van de weg van de woning van verzoeker leidt tot problemen met betrekking tot de bereikbaarheid voor hulpdiensten en dat dit een onaanvaardbaar risico is. De Ombudscommissie merkt voorts op dat in de klachtafhandelingsbrief van 2 februari 2011 ook nog een naar haar oordeel zeer schrijnende zin is opgenomen. Op dit onderdeel is de Ombudscommissie van oordeel dat verzoeker niet met respect is benaderd.

Verzoeker heeft meermalen de gemeente verzocht om aan te geven waarom voor de ene woning wel paaltjes worden geplaatst en voor die van verzoeker niet. De gemeente stelt hierover in de klachtafhandelingsbrief van 2 februari 2011 dat verzoeker gelijk heeft dat de gemeente hierin niet altijd consequent is maar dat dit niet betekent dat verzoeker ze ook krijgt. De gemeente geeft echter niet aan wat nu de criteria zijn om paaltjes voor de woning geplaatst te krijgen. Ook tijdens de hoorzitting worden deze criteria niet duidelijk. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat nu er geen duidelijke criteria zijn voor het wel of niet aanbrengen van paaltjes voor een woning door de gemeente, er geen sprake is van adequate informatieverstrekking door de gemeente aan verzoeker.

De Ombudscommissie komt dan ook tot het volgende oordeel:

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

- I. Correcte bejegening: niet behoorlijk;
- II. Adequate informatieverstrekking: niet behoorlijk;

Daarmee is de klacht van verzoeker gegrond.

Klachtafhandeling: niet behoorlijk.

### **2011 022      Klacht over sociale recherche**

De sociale recherche ontvangt een melding die betrekking heeft op verzoeker. Het blijkt dat er een periode is geweest dat verzoeker gemachtigd was tot twee bankrekeningen van zijn toenmalige partner; bankrekeningen die niet bekend zijn bij de gemeente..

Hangende het onderzoek wordt in eerste instantie de uitkering van verzoeker geblokkeerd. Van deze opschorting wordt schriftelijk mededeling gedaan. In deze brief wordt ook gevraagd nadere gegevens over de betrokken bankrekeningen in te leveren.

Als blijkt dat verzoeker inmiddels niet meer kan beschikken over de bankrekeningen, wordt de uitkering hervat. Wel wordt de uitkering teruggevorderd over de periode dat verzoeker toegang had tot de rekeningen. De gemeente stelt dat de partner verzoeker volledig had gemachtigd tot de rekeningen en dat in dat geval de uitkering niet meer nodig was. Voor zover verzoeker het daarmee niet eens is heeft hij de mogelijkheid van bezwaar en beroep.

Het is bij de sociale recherche gebruikelijk dat aan betrokkene wordt gemeld dat er een melding is geweest en waar die over gaat. Er wordt niet verteld wie die melding heeft gedaan.

Vervolgens komt er onderzoek naar wat er qua inhoud is gemeld. Daarbij is de melder normaliter niet van belang; het gaat dan om de inhoud.

Volgens de OO is op dit punt dan ook de bejegening en informatieverstrekking correct geweest. Wel dient het zo te zijn dat latere nieuwe informatie wordt meegenomen en onderzocht.

Naar de mening van de OO is de informatie voor zover die bekend was en vast stond, bij de uiteindelijke rapportage meegenomen door de sociale recherche.

Als daar verder nog correctie op nodig is en verzoeker nu wel over materiaal beschikt dat meer duidelijkheid verschaft, raadt de OO hem aan dit in de bezwarenprocedure of anderszins bij de gemeente naar voren te brengen, zodat hiermee bij heroverweging rekening kan worden gehouden.

Er zou veel meer duidelijkheid in deze zaak kunnen zijn als verzoeker inzage verleent in de bankrekeningen. De sociaal rechercheur heeft moeite gedaan om samen met verzoeker bij de bank resultaten te bereiken, wat helaas niet is gelukt.

Hoewel begrijpelijk nu hij door zijn ex-partner in een onmogelijke positie wordt geplaatst, is het naar de mening van de OO niet terecht dat verzoeker stelt dat het de verantwoordelijkheid van de sociale recherche zou zijn om de gegevens te verschaffen.

Volgens de OO is er dan ook op dit punt geen sprake van onvoldoende informatie of niet correcte bejegening.

In de klachtafhandelingsbrief wordt door de gemeente Almelo aangegeven dat de klachtbehandeling niet juist is geweest nu er op de klacht alleen een reactie is gevolgd in de zin van een weerwoord van de sociaal rechercheur zelf. Hiervoor zijn in bedoelde brief excuses aangeboden. De OO acht dit terecht. Ook bij de interne behandeling van klachten die voorafgaat aan een eventuele beoordeling door de OO, zijn er spelregels die in acht moeten worden genomen. Van belang is ook daar het -zo enigszins mogelijk- horen van beide partijen in elkaars aanwezigheid en in ieder geval afronding met een beoordeling van de klacht. Dat is helaas pas in tweede instantie gebeurd. Het eerste deel van de klachtbehandeling is dan ook volgens de OO niet correct verlopen.

#### **Oordeel**

Correcte bejegening en informatieverstrekking: behoorlijk.

Het eerste deel van de interne klachtbehandeling: niet behoorlijk, maar gecorrigeerd door hiervoor excuses aan te bieden en alsnog de klacht in eerste termijn te behandelen.

#### **2011 029      *De woningbouwvereniging wil geen huis verhuren; kan de gemeente bemiddelen?***

Als verzoeker uit huis gezet wordt door de ene woningbouwvereniging heeft hij vervangende woonruimte nodig. De tweede woningbouwvereniging wil hier niet aan meewerken hoewel men daartoe op basis van een convenant verplicht is. Zo nodig kan een civiele procedure worden gestart tegen de woningbouwvereniging. Informatie verstrekt; klacht niet ontvankelijk.

#### **2011 034      *Wanneer koopt de gemeente mijn woning?***

De gemeente start met het kopen van huizen in een bepaalde straat in verband met een nieuw plan. Van de 13 woningen zijn er op een bepaald moment 9 gekocht door de gemeente. Het plan gaat vervolgens niet door. De verkochte panden zijn dichtgespijkerd; er ontstaat overlast van junks en zwervers. Verzoeker, bewoner van een van de 4 resterende panden, wil dat ook zijn woning wordt aangekocht. De gemeente heeft klachten hierover nog niet in eerste termijn behandeld. Dat gebeurt alsnog en de klacht wordt verder niet voorgelegd aan de OO.

#### **2011 043      *Kwijtschelding gemeentelijke belastingen***

Verzoeker komt hier niet voor in aanmerking, maar heeft de gemeente wel rekening gehouden met de kosten van de auto die zij om medische redenen nodig heeft en met het feit dat er voor grote aankopen gespaard moet worden? De OO bemiddelt; richting gemeente volgt een verzoek de zaak nog eens te bekijken. In het antwoord van de gemeente wordt duidelijk dat het gaat om de betalingscapaciteit en dat verzoekster dan niet voor kwijtschelding in aanmerking komt. De klacht wordt niet voortgezet bij de OO.



**2011 044      Geen salaris en geen uitkering**

Verzoeker klaagt erover dat ze gedurende de aanvraag om een uitkering, geen goede en volledige informatie verstrekt heeft gekregen door de gemeente. Hierdoor heeft verzoeker het vertrouwen gehad dat het wel goed zat met haar verzoek om een uitkering. Tot slot klaagt verzoeker erover dat haar echtgenoot 2,5 maand heeft gewerkt zonder dat hier een uitkering tegenover stond.

Met betrekking tot de informatieverstrekking concludeert de Ombudscommissie allereerst dat om aangemerkt te worden als zelfstandige een combinatie van belang is. Een combinatie van inschrijving bij de Kamer van Koophandel en het verrichten van bedrijfsmatige activiteiten of voorbereidingshandelingen. In het geval van verzoeker was vanaf het begin duidelijk dat ze in ieder geval nog ingeschreven stond bij de Kamer van Koophandel. Hierover is, zo blijkt uit de bij de stukken gevoegde e-mailwisseling, geen eenduidige informatie verstrekt, zo concludeert de Ombudscommissie.

Verzoeker heeft ook aangegeven dat ze graag eerder had willen horen van de gemeente wat nu precies de belemmeringen waren op basis waarvan ze niet in aanmerking komt voor een uitkering en gezien wordt als zelfstandige. De Ombudscommissie concludeert dat het op de weg van verzoeker had gelegen om de zakelijke rekeningen op te geven. Echter de Ombudscommissie is ook van oordeel dat het op de weg van de gemeente had gelegen om haar er op te attenderen dat een combinatie van factoren er toe zou kunnen leiden dat ze aangemerkt zou worden als zelfstandige. De Ombudscommissie is van oordeel dat het goed was geweest als de informatieverstrekking hierover vollediger was geweest.

Verzoeker geeft ook aan dat er onduidelijkheid bestond bij haar en haar echtgenoot over het werk dat hij heeft verricht. Zij gingen er vanuit dat het om gesubsidieerde arbeid ging en dat hier een betaling tegenover zou staan (een betaling door toekenning van een uitkering). De Ombudscommissie concludeert allereerst dat er blijkbaar begripsverwarring bestaat bij verzoeker over het werk dat haar echtgenoot verrichtte. Het is bij haar niet duidelijk of het ging om gesubsidieerde arbeid of een werkervaringsplaats. De overeenkomst die de echtgenoot van verzoeker heeft afgesloten is een werkervaringovereenkomst. De Ombudscommissie concludeert dat door het verschillend gebruik van de termen de verwarring bij verzoeker begrijpelijk is en concludeert dat de informatieverstrekking hierover beter had gekund.

Voor wat betreft de klacht van verzoeker dat niet duidelijk was dat tegenover het werken bij de werkervaringplek geen betaling zou staan en de echtgenoot van verzoeker een periode 'voor niets' heeft gewerkt concludeert de Ombudscommissie dat een werkervaringsplaats al mogelijk is vanaf de datum dat verzoeker in staat is gesteld een aanvraag in te dienen. Echter nu ingevolge de Wet werk en bijstand een werkervaringsplaats al mogelijk is vanaf de datum dat verzoeker in de gelegenheid is gesteld om een aanvraag in te dienen, terwijl de overeenkomst spreekt van een situatie waarin sprake is van een uitkering, acht de Ombudscommissie dit tegenstrijdig en verwarrend.

Voor wat betreft het opgewekt vertrouwen komt de Ombudscommissie tot het volgende. Verzoeker geeft aan dat ze gedurende de aanvraagprocedure voor een uitkering steeds de indruk heeft gehad dat het wel goed zou komen met de uitkering. Ze geeft aan dat ze door de informatieverstrekking het vertrouwen heeft gehad dat het tot een uitkering zou komen.

Ook het feit dat haar echtgenoot vanaf februari 2011, gedurende een periode van 2,5 maand, onbetaald werk heeft gedaan gaf haar het vertrouwen dat het met de uitkering in orde was.

De Ombudscommissie heeft hierboven geconcludeerd dat er sprake is van onvoldoende informatie gedurende de intake over wanneer iemand aangemerkt wordt als zelfstandige. Ondanks dat verzoeker weliswaar de zakelijke rekeningen niet direct heeft opgegeven, is de Ombudscommissie van oordeel dat ze beter had moeten worden voorgelicht over de mogelijke gevolgen van bepaalde

activiteiten of voorbereidingshandelingen als zelfstandige. Nu hier niet over gesproken is en de informatie over de inschrijving bij de Kamer van Koophandel tegenstrijdig was, is de Ombudscommissie van oordeel dat het begrijpelijk is dat er sprake is bij verzoeker van opgewekt vertrouwen dat het met de uitkering waarschijnlijk in orde zou komen. Temeer nu de echtgenoot van verzoeker een werkervaringsplaats kreeg aangeboden en hier gedurende 2,5 maand werkzaam is geweest.

De Ombudscommissie komt dan ook tot het volgende oordeel:

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

- I. Adequate informatieverstrekking: onzorgvuldig;
- II. Opgewekt vertrouwen: onzorgvuldig.

Daarmee is de klacht van verzoeker gegrond.

- III. Klachtafhandeling: onzorgvuldig.

**2011 054      *Last van verkeersremmende maatregelen***

Deze klacht is op 1 januari 2012 nog in behandeling bij de OO.

**2011 059      *De gemeente treitert mij door geen uitkering te verstrekken***

Deze klacht is op 1 januari 2012 nog in behandeling bij de OO.

**2011 060      *Waarom wordt er niets aan slechte bestrating gedaan?***

Deze klacht is op 1 januari 2012 nog bij de gemeente in behandeling in eerste termijn.

**2011 066      *Herhaald wijzigen van bestemmingsplannen; illegaal gebruik en dwangsommen***

Verzoeker, een politieke partij, stelt aan de orde dat een bepaald bedrijf in de problemen komt doordat bestemmingen worden veranderd en vervolgens dwangsommen zijn opgelegd.

Klacht niet ontvankelijk, want 1: het bedrijf zelf zou de klacht moeten ondersteunen; 2. Er zijn mogelijkheden van bezwaar en beroep.

**2011 073      *Vraagtekens bij de wijze van behandelen bezwaarschriften OZB***

Om 31 december 2011 is deze klacht nog in behandeling bij de OO.

**2011 078      *gemeente legt niet uit hoe het zit met de inhouding van het vakantiegeld***

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld wordt deze ter behandeling doorgestuurd. Op 31 december 2011 is deze daar nog in behandeling.

**BORNE**

**2011 024      *Waarom moet er een hek – Frans balkon- voor de deur die toegang geeft tot het platte dak van de carport?***

Verzoekers zijn op leeftijd en moeten over het hek klimmen om op hun 'terras' te komen. Bij andere woningen wordt niet geëist dat er een hek voor de deur moet zijn. Wanneer moet dit nu eigenlijk? Vragen hierover worden niet beantwoord.

De gemeente heeft de klachten nog niet in eerste termijn behandeld. Dat gebeurt alsnog en de klacht wordt verder niet voorgelegd aan de OO.

**2011 046      *Toezeggingen over woningaanpassing. Voldoende informatie verstrekt?***

Als verzoekers een woning willen kopen informeren ze bij de gemeente of er meegewerkt zal worden bij aanpassing van de woning om deze rolstoeltoegankelijk te maken. Ze krijgen daarop een positieve reactie als het gaat om bouwtechnische zaken. Ook de WMO-consulent is positief als zij op bezoek komt en de verbouwing aan de gang is. Er komt echter geen vergoeding voor de verbouwing als blijkt dat de verbouwing al is gestart voordat een aanvraag is ingediend. Verzoeker kan dat niet rijmen met het bezoek van de consulent.

Deze klacht is op 1 januari 2012 nog bij de gemeente in behandeling in eerste termijn.

**2011 053      *Traineert de gemeente als het gaat om de wens een agrarisch bouwblok uit te breiden?***

Verzoekers stellen dat hun bedrijf al 12 jaar op slot zit omdat de gemeente niet mee wil werken; overleg levert niets op, beloftes worden niet nagekomen.

Deze klacht is op 1 januari 2012 nog bij de gemeente in behandeling in eerste termijn.

**2011 070      *Aantasting woongenot door komst bedrijventerrein en de gemeente doet maar niets***

Verzoekers wonen landelijk, maar dat is met de komst van het bedrijventerrein voorbij. Schadeloosstelling volgt niet nu men er illegaal zou wonen. Er worden al 7 jaar pogingen gedaan om tot een oplossing te komen. De gemeente is echter niet in beweging t krijgen.

Deze klacht is op 1 januari 2012 nog bij de gemeente in behandeling in eerste termijn.

## **DALFSEN**

**2011 027      *Terugbetalen van uitkering terwijl ex-partner de fraude pleegde.***

Verzoekster acht het onterecht dat zij alleen moet terugbetalen na uitkeringsfraude. De schuld lag primair bij haar ex; er zou op zijn minst van het principe "ieder de helft" moeten worden uitgegaan.

Omdat de klacht nog niet in eerste termijn door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgestuurd. Derhalve geen verdere actie door de OO.

## **HAAKSBERGEN**

**2010 094      *Wonen in een pand waar niet de bestemming 'wonen' op rust; ontheffing van de bepalingen van het bestemmingsplan kost te veel geld?***

Verzoeker koopt in 2005 een perceel met drie gebouwen: een woonhuis (rijksmonument), een schuur en een pand waarin zich een sauna/yogaruimte bevindt. Voor de sauna/yogaruimte is een bouwvergunning verleend. Verzoeker is, afgaande op de mededelingen van makelaar en notaris, in de veronderstelling dat het gaat om twee gebouwen met een woonbestemming en één bedrijfsgebouw. Dit wordt tevens ingegeven door de nummering 19 en 21. In juni 2008 wil de zwager van verzoeker zich laten inschrijven op nummer 21 (de sauna/yogaruimte). Dit is aanleiding tot nader onderzoek door de afdeling Bouw- en Woningtoezicht. Er blijkt geen woonbestemming te zijn op dit pand; wel is de gemeente na onderzoek bereid mee te werken aan aanpassen van het bestemmingsplan. De procedure hiervoor duurt lang. Verzoeker klaagt over: het in rekening brengen van onredelijke kosten; het onvoldoende informeren over de te volgen procedure bij aanpassing van het bestemmingsplan om bewoning te legaliseren.

Bestemmingsplan.

Allereerst stelt de OO vast dat verzoeker toen hij het perceel kocht niet bij de gemeente Haaksbergen heeft geïnformeerd naar de woonmogelijkheden.

Verder constateert de OO dat verzoeker niet heeft gereageerd ten tijde van de voorbereiding van een nieuw bestemmingsplan. De OO vindt het hierbij van belang dat de gemeente schriftelijk

uitdrukkelijk verzoekt contact op te nemen vanwege het sluiten van de termijn voor reacties op het voorontwerp bestemmingsplan. Een tweede gelegenheid was er nog bij het ter inzage liggen van het uiteindelijke ontwerp bestemmingsplan in 2009. Ook daar heeft verzoeker zich niet gemeld. Een reactie op het (voor)ontwerpbestemmingsplan zou voor verzoeker de gemakkelijkste weg geweest zijn om in ieder geval van de gemeente een beoordeling te krijgen over de door hem gewenste woonbestemming. Een kort briefje met een dergelijke wens was voldoende geweest om meegenomen te worden in de planherziening.

De OO acht het niet terecht als de gemeente nu min of meer suggereert dat verzoeker de huidige problemen had kunnen voorkomen door toen te reageren. Er kan achteraf alleen worden gezegd dat er een beoordeling en een standpunt van de gemeente zou zijn geweest, maar niet hoe dat er uit gezien zou hebben.

#### Handhavend optreden.

Als er in strijd met de bepalingen van het bestemmingsplan in een pand gewoond wordt, is de gemeente verplicht handhavend op te treden. Of er strijdigheid aanwezig is dient de gemeente eerst vast te stellen. Dat is gebeurd via het bezoek van de ambtenaar Bouw- en Woningtoezicht. Er is vervolgens een plicht tot handhaving. Daar doet niet aan af of er meer huisnummers zijn of dat het pand wellicht in het verleden wel bewoond is geweest. Wel geldt dat van handhaving kan worden afgezien als het mogelijk is de illegale situatie te legaliseren.

Uiteindelijk heeft de gemeente het standpunt ingenomen onder bepaalde voorwaarden mee te willen werken aan legaliseren door alsnog een tweede woonbestemming toe te kennen.

Er kan gesteld worden dat dit wel behoorlijke tijd heeft geduurd als in aanmerking wordt genomen dat de situatie in ieder geval in juni 2008 bekend was, er in april 2010 een erfbezoek plaatsvindt en op 10 juni 2010 wordt aangegeven dat er een principeverzoek tot herzien van het bestemmingsplan kan worden ingediend. Dit acht de OO niet voortvarend.

#### Kosten van de planherziening.

De kosten voor een herziening van het bestemmingsplan leiden bij verzoeker tot aarzeling om voortvarend een principe-aanvraag in te dienen. De gemeente is over de kosten pas echt helder bij de klachtafhandeling.

Het bedrag dat er dan ligt staat niet ter beoordeling staat van de OO. Legesverordeningen worden vastgesteld door de gemeenteraad; daar mag de OO niet in treden. De overige kosten voor onderzoek en advies door deskundige bureaus staan ter beoordeling van verzoeker.

Wel valt op dat de gemeente degene is die verzoeker wijst op een aantal bureaus die kunnen worden benaderd. Hoewel dit aan de ene kant als klantvriendelijk gezien kan worden, ontstaat hier toch de indruk dat de gemeente juist met deze bureaus wil werken. Beter zou het zijn als in het algemeen wordt uitgelegd hoe een burger een goed bureau kan vinden zonder daar direct al namen bij te noemen.

Verder acht de OO acht het niet onredelijk dat verzoeker op punten als milieuregels en verkeersgeluid eerst een beeld wil krijgen voordat hij aan grote kosten begint. Als immers op voorhand duidelijk is dat milieubeleid en verkeersgeluid de wijziging van het bestemmingsplan onmogelijk maken, is het weinig zinvol een principe-aanvraag in te dienen.

Volgens de OO heeft de gemeente hier qua informatievoorziening aan verzoeker niet adequaat gehandeld.

#### **Oordeel:**

wat betreft adequate en voortvarende informatieverstrekking komt de OO gezien het bovenstaande tot het oordeel dat er niet steeds zorgvuldig is gehandeld.

#### **2011 002 Er komt maar geen duidelijkheid over de WOZ-waarde**

Het gaat om onheuse bejegening door een medewerkster van de gemeente in een telefoongesprek. Verder wordt aangegeven dat de gemeente niet correct, c.q. voortvarend, te werk gaat bij de afhandeling van de klacht over bejegening.

De belastingconsulent van verzoekster neemt diverse malen met de gemeente contact op over het uitblijven van de WOZ-waardering. Uiteindelijk belt verzoekster zelf. Zij heeft dringend behoefte

aan de WOZ-gegevens vanwege haar belastingaangifte die bij de belastingdienst had moeten worden ingediend.

Volgens verzoekster heeft de medewerkster die zij aan de telefoon had te kennen gegeven dat zij de toon die verzoekster aansloeg niet 'pikte' en dat daarom een en ander maar schriftelijk moest worden aangevraagd. Verder gaf de medewerkster aan dat zij zelf wel bepaalde wanneer een en ander werd doorgegeven.

Hierover dient verzoekster een klacht in. Er volgt een gesprek waarbij wordt toegezegd dat er uiterlijk in week 37 een schriftelijke reactie zal zijn van de kant van de gemeente. Als deze uitblijft, stuurt verzoekster een formulier dwangsom bij niet tijdig beslissen. Een aantal weken later volgt een schriftelijke reactie van de klachtencoördinator. Hij geeft aan dat de Wet Dwangsom niet van toepassing is op de klachtenprocedure. Maar er had wel een schriftelijke reactie moeten komen. Er zal alsnog een reactie volgen.

Bij de klachtbehandeling blijkt: het telefoongesprek had niet moeten verlopen zoals het is gegaan. Van beide kanten waren er irritaties. Toch had de medewerker correct moeten handelen. Zij is hierop aangesproken. Er wordt van uitgegaan dat er sprake is van een incident. Ook is de klacht besproken in het Team Belastingen om dit soort situaties in de toekomst zo veel mogelijk te voorkomen. Verzoekster heeft gewezen op andere ervaringen met de gemeente waarbij het lang duurde voordat de behandeling door de gemeente was afgerond. Het gaat dan om een bouwaanvraag en een aanvraag vervoersvoorziening en huishoudelijke hulp. De gemeente betreurt deze ervaringen en geeft aan dat de signalen hierover op prijs worden gesteld en zullen worden meegenomen bij verbetering van het gemeentelijk dienstverleningsconcept.

Volgens de OO had de gemeente om de kwestie helemaal goed af te ronden ook excuses kunnen aanbieden, ook al zal het zo zijn dat er van beide kanten irritaties waren.

Over de dienstverlening in het algemeen door de gemeente jegens haar burgers kan de OO geen oordeel geven. Wel staat ter beoordeling de klachtafhandeling richting verzoekster. Dat er expliciet richting verzoekster sprake zou zijn van vooringenomenheid is de OO niet gebleken.

De OO stelt vast dat er bij de afhandeling van de klacht van verzoekster niet correct is gehandeld als het gaat om: hoor en wederhoor; verslag van het horen; afdoeningstermijn; afdoeningsbrief.

### **Oordeel**

Wat betreft correcte bejegening komt de OO tot het oordeel dat er onvoldoende zorgvuldig is gehandeld, wat door de gemeente erkend is.

Als het gaat om de klachtbehandeling acht de OO deze niet behoorlijk.

## **HENGELO**

### **2010 053      *Wordt klager wel serieus genomen in haar bezwaren tegen het verlenen van een bouwvergunning aan een derde?***

Verzoekster is het niet eens met de wijze waarop de gemeente is omgegaan met haar bezwaren tegen vergunningverlening voor een woning aan de Reviusstraat in Hengelo. Klachten hierover worden volgens haar niet serieus genomen.

#### *Bezwaarprocedure*

Als het gaat om de gang van zaken rond de afhandeling van het bezwaarschrift van verzoekster erkent de gemeente dat hierbij zaken misgelopen zijn. Zo is er niet direct onderkend dat het bezwaarschrift niet binnen de termijn van zes weken na bekendmaking van het besluit aan de aanvrager van de vergunning is ingediend. Pas nadat er overleg is geweest over een datum voor een hoorzitting, wordt duidelijk dat de bezwarentermijn is overschreden. Verzoekster verkeert dan nog in de veronderstelling dat zij gehoord zal worden. Vervolgens komt er geen hoorzitting meer en wordt het bezwaar niet ontvankelijk verklaard. De gemeente geeft aan dat hieruit lessen zijn getrokken. Naar de mening van de OO had het op de weg van de gemeente gelegen dan ook ruiterlijk excuses voor deze gang van zaken aan te bieden.

### *College of ambtenaar*

Verzoekster verwacht dat, als zij zich richt tot het college of een bepaalde ambtenaar, er antwoord volgt van degene tot wie zij zich richt. De OO onderschrijft op dit punt het standpunt van de gemeente. Ambtenaren hebben op grond van mandatering een bevoegdheid om namens het college van burgemeester en wethouders als dagelijks bestuurders, zelfstandig te handelen. Zo zal een klacht die aan het college is gericht in eerste instantie door de klachtencoördinator worden opgepakt. Deze gang van zaken is gebruikelijk in alle gemeenten; Hengelo is hier zeker geen uitzondering. De OO constateert dan ook dat op dit punt niet kan worden gesproken van bij verzoekster gerechtvaardigde verwachtingen. Natuurlijk kan het college een ambtenaar 'terugfluiten', maar dit is een bevoegdheid waar de OO verder niet in treedt.

### *Legaliseren*

Het komt bij verzoekster vreemd over dat een burger 'maar wat doet' en dat de gemeente dan achteraf de zaak 'legaliseert'. Zij verwacht van de overheid een andere houding.

De OO begrijpt dat in de visie van verzoekster op deze manier de burger die het risico op moeilijkheden achteraf neemt, in schril daglicht staat tot burgers die zich netjes aan de regels houden en vergunning vooraf vragen. Het is ook zeker niet de bedoeling dat men maar wat aanrommelt, maar als de gemeente met voldongen feiten wordt geconfronteerd zal zij volgens de spelregels de zaak moeten afronden en dat betekent gezien de jurisprudentie dat men moet nagaan of er alsnog een vergunning verleend kan worden (legaliseren). Dit is de juridisch correcte gang van zaken, die overigens voor een bouwer geen garantie biedt dat legaliseren ook steeds mogelijk is. De OO constateert dat de gemeente op dit punt de juiste procedures volgt.

### *Bezwarencommissie*

Verzoekster heeft aangegeven dat zij haar twijfels heeft bij de onafhankelijkheid van de bezwarencommissie van de gemeente. Dit naar aanleiding van een krantenartikel waaruit bleek dat de zoon van een commissielid het hoofd van de afdeling vergunningen bij de gemeente is.

Ten tijde van de hoorzitting van de OO is door de gemeente aangegeven dat die relatie er nu niet meer is. Bij het bezwaar van verzoekster was dat echter nog niet het geval.

Een en ander roept weliswaar de schijn op van belangenverstremgeling, maar de OO komt niet tot de conclusie dat in het geval van het bezwaar van verzoekster genoemde relatie een rol kan hebben gespeeld. Het gaat dan uiteindelijk om het optellen en aftrekken van data, die vastliggen en waaruit de vraag of men wel of niet ontvankelijk is vrij eenvoudig valt vast te stellen. Dat dit hier niet op tijd is gebeurd is niet correct, maar het al dan niet onafhankelijk zijn van de bezwarencommissie kan in dit geval geen rol hebben gespeeld. Dat er kennelijk een misverstand is over de ingangsdatum van de bezwaarperiode (datum van verzending van het besluit aan de aanvrager is bepalend en niet de datum van publicatie) doet hier niet aan af.

Wat betreft de bezwarenprocedure heeft het allereerst erg lang geduurd voordat is ontdekt dat het bezwaar te laat was. Los daarvan heeft het allemaal erg lang geduurd voordat er so wie so actie kwam in de zin van het organiseren van een hoorzitting. Termijnen zijn overschreden. De OO acht excuses hiervoor dan ook op zijn plaats.

### *Klachtbehandeling*

Verzoekster heeft zich in 2010 tot de OO gewend. Het blijkt dan dat de gemeente de klacht nog niet in eerste instantie heeft behandeld. De klachtenprocedure bij de gemeente heeft lang geduurd; er is namens de OO herhaalde malen om afhandeling gevraagd. Een duidelijke verklaring waarom dit zo is gegaan is er niet gekomen. Verder constateert de OO dat er bij de klachtafhandeling niet is ingegaan op het functioneren/ de samenstelling van de bezwarencommissie, terwijl duidelijk is dat een eventuele belangenverstremgeling voor verzoekster de aanleiding was toch met een klacht te komen. De OO acht het ontbreken van aandacht hiervoor een omissie.

### **Oordeel**

Opgewekt vertrouwen: niet behoorlijk, maar erkend door de gemeente als het gaat om het houden van een hoorzitting over het bezwaar. Voor het overige acht de OO de handelwijze van de gemeente behoorlijk.

Voortvarendheid: niet behoorlijk.  
Klachtbehandeling: niet zorgvuldig

**2010 091      *Houdt de gemeente met de belangen van verzoeker rekening bij uitbreidingsplannen? Wonen de overburen illegaal?***

Verzoekers worden er voor de tweede keer in hun bestaan mee geconfronteerd dat de gemeente wil uitbreiden, wat gevolgen heeft voor hun agrarisch bedrijf. Het agrarisch bedrijf aan de overkant van de weg is inmiddels in gebruik als een gewone 'burgerwoning', wat gevolgen heeft voor de mogelijkheden van verzoekers.

Verzoekers vinden dat zij door de gemeente worden 'gepest' : er vinden overdadig veel controles van hun bedrijf plaats. De gemeente komt iedere keer dat burens klagen in actie, men wil het bedrijf weg hebben, maar daar niet voor betalen. Als verzoekers om handhaving vragen, gebeurt er niets ook al krijgen zij bij de rechter gelijk. Hun kinderen worden door buurtbewoners bedreigd. Als het gaat om gemeentelijke plannen voor uitbreiding van de stad met nieuwbouw, moeten alle belangen die daarbij meespelen zorgvuldig te worden gewogen. Om na te gaan of dat is gebeurd zijn er juridische mogelijkheden in de sfeer van bezwaar en beroep. Verzoekers hebben hiervan gebruik gemaakt. De OO is niet bevoegd over deze kwesties een oordeel te geven. Uiteindelijk zal het wellicht neerkomen op een financiële regeling. Het is jammer dat verzoekers hierin niet al een aantal jaren terug met de afdeling Grondzaken tot overeenstemming zijn gekomen. Nu dit echter meer dan een jaar geleden speelde, kan de OO daarover niet alsnog een oordeel geven.

Als het gaat om de bewoning tegenover het perceel van verzoekers stelt de OO vast dat, nu er een onherroepelijk besluit is ontheffing te verlenen van de bepalingen van het bestemmingsplan, er niet langer gesproken kan worden van illegale bewoning.

Verzoekers geven aan dat wat hen betreft het voornaamste nu is dat er een uitermate vijandige houding wordt ervaren van de overburen. Dat gaat zelfs zo ver dat zij en hun kinderen zich niet meer veilig voelen. Bij de hoorzitting van de OO is hiervoor aandacht gevraagd.

De OO kan niet anders dan constateren dat , voor zover er sprake is van strafbare feiten, zoals bijvoorbeeld bedreiging, verzoekers zich moeten wenden tot de politie. De gemeente, c.q. de burgemeester gaat niet over het strafrecht.

Verder stelt de OO vast dat de gemeente bij klachten of verzoeken tot handhaving, verplicht is na te gaan wat de feiten zijn en vervolgens, bij zaken waarover de gemeente bevoegd is en die niet in orde zijn, verplicht is handhavend op te treden. Het feit dat er misschien veel wordt opgemerkt door burens en dat dit voor verzoekers vervelend is, ontslaat de gemeente niet van deze verplichtingen. De gemeente heeft in dit verband aangegeven zo veel mogelijk zaken samen te voegen. De OO acht dit een juiste strategie.

**Oordeel**

Wat betreft handelingen van burens/ politie/ afdeling Grondzaken en als het gaat om handhaving van bestemmingsplannen, vaststellen van uitbreidingsplannen: de OO is niet bevoegd.

Wat betreft de wijze van handhaving door de gemeente: behoorlijk.

**2011 099      *klacht over foutieve info omtrent parkeren***

Deze klacht is ter behandeling in 1<sup>e</sup> termijn aan de gemeente gezonden. Op 31 december is deze daar nog in behandeling.

**2011 006      *Herinrichting van de straat; worden toezeggingen nagekomen?***

Er zouden na de kap van 40 bomen in het kader van herinrichting 20 nieuwe bomen komen. Er komen er echter maar 9 terug; ook andere zaken zijn niet uitgevoerd zoals besproken met de bewoners van de wijk.

De gemeente heeft klachten hierover nog niet in eerste termijn behandeld. Dat gebeurt alsnog – de gemeente erkent dat er miscommunicatie is geweest.. Verzoeker geeft aan de klacht – mits de gemeente nu verder afspraken wel nakomt- verder niet voor te leggen aan de OO.

**2011 008      *Verhaal van bijstandsuitkering duurt maar voort***

Verzoeker is al lange tijd gescheiden van zijn echtgenote. Hun kind was destijds 1 jaar oud. Moeder en zoon ontvangen een bijstandsuitkering en de gemeente neemt verhaal op verzoeker. Dit duurt al meer dan 12 jaar. Verzoeker vindt het nu wel genoeg. Uitgelegd dat weliswaar voor zijn echtgenote er aan de bijdragen een eind komt, maar dat het voor zijn kind wel tot de meerderjarigheid kan duren. Als hij het niet eens is met de vorderingen kan hij naar de rechter. Oo niet bevoegd.

**2011 010      *Uitkeringsperikelen bij toekenning en continuering bijstand***

Verzoeker heeft in 2009 problemen rond zijn uitkering. Klachten hierover zijn in april 2010 afgehandeld door de gemeente. Hij dient in januari 2011 wederom klachten in, zowel bij de gemeente als bij de OO. In februari antwoordt de gemeente op zijn klachten dat het deels om een herhaling gaat, verder om klachten over de zorgverzekeraar. In april reageert de gemeente nogmaals. Wat betreft de OO is er sprake van zaken waartegen beroep heeft opengestaan. Verder blijkt volgens de OO dat de gemeente voldoende aan de klachten die zijn overgebleven tegemoet is gekomen. Al met al acht de OO zich niet bevoegd.

**2011 015      *Overlast van de in de weg aangebrachte drempels***

Verzoeker heeft last van geluid en trillingen nu er voor zijn deur drempels in de weg zijn aangelegd. Na klachten komt er iemand die meedeelt dat ze er goed in liggen. Verderop in de straat worden na klachten wel metingen verricht en komen er aanpassingen. Pas na jaren wordt duidelijk dat je schriftelijk moet klagen.

De gemeente heeft de klachten nog niet in eerste termijn behandeld. Dat gebeurt alsnog. De klacht wordt verder niet voorgelegd aan de OO.

**2011 030      *Te lang wachten op een besluit over een aanvraag voor bijstand***

Verzoekster is al vanaf half november 2010 bezig om een uitkering te regelen. In juli 2011 is er al 2 maal een aanvraag afgewezen omdat ze onvoldoende stukken zou hebben ingeleverd. Vervolgens zet de gemeente er vraagtekens bij waar ze al die tijd van leefde. De situatie is steeds door familie en vrienden weer opgelost, maar de nood is nu hoog. De OO schakelt de klachtencoördinator van de gemeente in. Het blijkt dat er op korte termijn een uitkering zal komen. Het blijkt ook dat de gemeente de klachten nog niet in eerste termijn heeft behandeld. Dat gebeurt alsnog. De klacht wordt verder niet voorgelegd aan de OO.

**2011 032      *klacht over gang van zaken beboeten laten loslopen hond***

Op 31 december 2011 is de klacht nog in behandeling bij de Ombudscommissie.

**2011 038      *Beschuldiging van fraude***

Verzoekster is het zat om neergezet te worden als fraudeur met bijstand. Haar ex-partner heeft nu een eigen huishouding. Er wordt naar informatie gevraagd die niet nodig is om het recht op uitkering te beoordelen. De gemeente heeft de klacht nog niet in eerste termijn behandeld en krijgt daarvoor de gelegenheid. Verzoekster wordt tot drie maal toe uitgenodigd voor een toelichting op haar klacht, maar geeft hieraan geen gehoor. De gemeente doet de zaak uiteindelijk af op de stukken. De klacht wordt niet voortgezet bij de OO.

**2011 041      *Is nu wel of niet de voorgevelrooilijn overschreden?***

Er is een bouwvergunning verleend voor een supermarkt. Bij de bouw is volgens omwonenden over de grens van de rooilijn gebouwd. De gemeente geeft hen hierover geen duidelijke informatie.



In wezen gaat het om een verzoek tot handhaving. De gemeente wordt verzocht hier alsnog op te reageren; aan verzoekster wordt meegedeeld dat als er nu geen duidelijkheid komt ze zich weer kan melden bij de OO. Dat gebeurt niet.

**2011 049      *Gevolgen van het recht op uitbreiding van arbeidsuren***

Verzoeker werkt via Pay Flex bij het gemeentelijk zwembad. Na verloop van tijd heeft hij recht op uitbreiding van het aantal uren dat hij werkt. Hij maakt daar aanspraak op en er wordt aan zijn wens tegemoet gekomen. Een en ander leidt bij de inlener wel tot de conclusie dat men de relatie per 1 januari zal opzeggen. Eigen vaste werknemers zijn weer terug, maar ook van belang is dat het toekennen van meer uren de ten koste gaat van andere flexwerkers en dat het inroosteren moeilijker wordt. Verzoeker klaagt over discriminatie.

De gemeente heeft de klachten nog niet in eerste termijn behandeld. Dat gebeurt alsnog. De klacht is op 1 januari 2012 verder nog niet voorgelegd aan de OO.

**2011 051      *parkeervergunning***

Op 31 december 2011 is de klacht nog in behandeling bij de Ombudscommissie.

**2011 058      *Er is veel mis in Hengelo***

Dit is de stelling van verzoekster. In 2010 heeft de OO haar klachten, die betrekking hadden op de gang van zaken rond een bouwvergunning en het bezwaar daartegen, reeds behandeld. Voor een deel is haar verzoek in 2011 een herhaling van zetten, voor een ander deel betreft het zaken die een paar jaar geleden speelden. Verzoek niet ontvankelijk.

**2011 064      *Kunnen ID-kaarten echt op zijn nu ze gratis zijn?***

Verzoekster ervaart een heel gedoe als zij tijdelijk ter overbrugging totdat ze weer beschikt over haar paspoort een ID-kaart aanvraagt. Er zijn geen ID-kaarten meer nu er een run op is nadat de Hoge Raad geoordeeld heeft dat de kaart gratis moet zijn. Het leidt tot nogal wat heen en weer gereis voordat verzoekster over een document beschikt. Zij vraagt de gemeente de kosten die ze hierbij heeft moeten maken te vergoeden.

Deze klacht is op 1 januari 2012 nog bij de gemeente in behandeling in eerste termijn.

**2011 074      *jaren geleden zijn er o.a. in Hengelo en Oldenzaal zaken gebeurd waar klager nog steeds last van heeft***

Uit de stukken is niet duidelijk of het de gemeente Hengelo, Oldenzaal of een andere instantie betreft. Zowel Hengelo als Oldenzaal hebben zich over het dossier gebogen. Uiteindelijk bleek dat de klacht ging over voorvallen die jaren geleden in Hengelo hebben plaatsgevonden. Klager is meegedeeld dat dit te lang geleden is om de klacht nog in behandeling te kunnen nemen. Tevens is aangegeven dat de gemeente Oldenzaal eventueel nog bereid is om, als hij het op prijs stelt, met hem in gesprek te gaan.

**2011 075      *Geen antwoord op klachten***

Verzoekers klagen over de werkwijze van hun contactpersoon bij de sociale dienst. Twee maanden nadat de datum waarvoor de klacht zou zijn behandeld is verstreken, is er nog steeds geen antwoord.

Deze klacht is op 1 januari 2012 nog in behandeling bij de OO.

**2011 077      Niet inschrijven van een minderjarige**

Verzoeker klaagt er over dat zijn ex-vrouw wel hun kind bij hem dropt, maar vervolgens weigert mee te werken aan het inschrijven van het jongetje bij de gemeente.

Deze klacht is op 1 januari 2012 nog bij de gemeente in behandeling in eerste termijn.

**OLDENZAAL**

**2010 097      Is de sloot echt wel schoon; hoe kom je daar achter?**

Verzoeker is bezorgd over eventuele vervuiling van een sloot bij hem in de omgeving. Hij heeft in het verleden gevraagd de zaak te onderzoeken. De gemeente is eigenaresse van de sloot en heeft naar aanleiding van een melding in 2009 actie ondernomen en de sloot met een kolkenzuiger gereinigd. Verzoeker is van mening dat de gemeente niet door controle ter plaatse kan vaststellen dat er geen verontreiniging meer is. Daar moet een analyserapport aan ten grondslag liggen.

De OO constateert dat verzoeker steeds zelf actie moet ondernemen om te weten te komen of de sloot voldoende is gereinigd. De gemeente verwijst in dit verband naar het waterschap.

Uiteindelijk ontvangt verzoeker een overzicht van de analyse naar metalen, PAK's, PCB's en minerale olie. Daaruit zou blijken dat er geen ernstige vervuiling (meer) is die zou moeten worden aangepakt. Dat deze conclusie getrokken moet worden blijkt echter niet uit het overzicht of een toelichting daarbij. Verzoeker moet zelf weer actie ondernemen om dit te weten te komen.

De OO constateert dat hier geen sprake is van actieve en adequate informatievoorziening.

Dat het reinigen van de sloot langer dan een jaar geleden plaatsvond doet hier naar de mening van de OO niet aan af.

In het kader van de externe klachtbehandeling beoordeelt de OO in individuele klachtprocedures (ambtshalve) of en in hoeverre de interne klachtbehandeling heeft voldaan aan de vereisten van de Algemene wet bestuursrecht. Daarbij beoordeelt de OO onder meer of het bestuursorgaan de klacht heeft herkend en ervoor zorg heeft gedragen dat de interne klachtprocedure is gevolgd.

Verzoeker heeft er mee ingestemd de klachtbehandeling bij de gemeente op te schorten totdat het waterschap op het bezwaar van verzoeker zou hebben beslist.

De OO heeft hier begrip voor als dit betekent dat hiermee dubbel werk wordt voorkomen.

Wel mag verzoeker dan verwachten dat, als de procedure bij het waterschap afgerond is, er ook bij de gemeente een afronding van de klachtenprocedure plaatsvindt. Er was immers sprake van opschorting wat meebrengt dat er na afloop nog iets dient te gebeuren, al was het maar een constatering dat er voor de gemeente geen rol meer is. Een (schriftelijke) afronding heeft echter niet plaatsgevonden.

**Oordeel**

Actieve en adequate informatie: niet zorgvuldig

Klachtbehandeling: niet behoorlijk

**2010 101      Informatie over het inhouden van geld op de uitkering**

Verzoeker stelt dat de gemeente geen contact opnam voordat er werd besloten te korten op zijn uitkering. Hij had dan bij de gemeente kunnen aangeven dat hij het niet eens is met de vordering. Echter: op het moment dat een werkgever (en verzoeker staat in een vergelijkbare relatie tot de gemeente nu deze de uitkering verstrekt) een vordering voorgelegd krijgt, is hij wettelijk verplicht aan het innen daarvan mee te werken. Het enige dat de gemeente kan doen is er voor zorgen dat er maandelijks niet meer wordt geïnd dan gezien de beslagvrije voet is toegestaan. Dat is in dit geval gebeurd.

Verder heeft de gemeente verzoeker per brief op de hoogte gesteld van het feit dat zij ging inhouden. Daarmee heeft de gemeente aan de informatieplicht voldaan. De Overijsselse Ombudsman merkt hierbij op dat in de brief een naam en telefoonnummer worden gemeld waar nadere inlichtingen te krijgen zijn.

Naar aanleiding van de klacht is de gemeente van mening dat het beter is met een dergelijke brief ook een kopie mee te sturen van de vordering die binnen is gekomen.

Nu de gemeente echter wel heeft geïnformeerd en aankondigt dat brieven in de toekomst vollediger zullen zijn, ziet de Overijsselse Ombudsman geen aanleiding de klacht verder in behandeling te nemen.

**2011 023      *Wat doet de gemeente met een melding van illegale aanleg van parkeerplaatsen?***

In een voortuin worden 11 parkeerplaatsen aangelegd ten behoeve van (medewerkers van) een supermarkt. Verzoeker vraagt zich af of dit zo maar kan. Hij vindt dat er onvoldoende antwoord op zijn vragen komt en wendt zich tot de OO. De gemeente treedt vervolgens in overleg. Richting klager wordt door de OO aangegeven dat hij zich weer kan melden als hij er met de gemeente niet uit komt.

**2011 026      *Afhandeling van schade na diefstal en vernieling op de begraafplaats***

Als vandalen hun slag slaan op een gemeentelijke begraafplaats ontstaat er voor verzoekers schade. Zij spreken de gemeente hierop aan. Het vervolg hapert op diverse punten.

1. Informatie

Het is voorstelbaar dat het informeren van rechthebbenden als er schade ontstaat op een begraafplaats soms moeilijkheden oplevert in de zin dat deze personen niet bekend zijn bij de gemeente. In het geval van verzoekster wijzen de feiten er echter op dat er niet echt moeite is gedaan een en ander voortvarend te achterhalen. Dat medewerkers met vakantie zijn of niet op de hoogte zijn is daarbij een reden, maar mag geen excuus zijn.

Over het openstellen van de begraafplaats is de informatie van de kant van de gemeente onvolledig geweest. Als de gemeente meldt dat de begraafplaats van zonsopgang tot zonsondergang open is, is het niet verwonderlijk dat betrokkenen constateren dat er dan van uitgegaan kan worden dat hij de rest van de tijd gesloten is. Het is verzoekster pas in januari 2011 duidelijk geworden dat dit anders ligt en de redenen daarvan worden vervolgens helder bij de hoorzitting van de OO. Niet valt in te zien waarom een en ander niet in een veel eerder stadium naar betrokkenen gemeld kon worden.

2. Aansprakelijkheidsstelling.

De OO is niet bevoegd een oordeel te geven over het al dan niet aansprakelijk zijn van de gemeente voor de ontstane schade. Wel is er een oordeel mogelijk op het punt van het te laat antwoorden en het niet (voldoende) ingaan op argumenten van verzoekster haar brief met de aansprakelijkheidsstelling.

De gemeente erkent bij de hoorzitting van de OO dat het besluit dat op de brief is genomen allereerst te laat was, verder alleen de voor de gemeente cruciale reden bevat om aansprakelijkheid af te wijzen en dat er inderdaad niet is ingegaan op dat wat overigens in de brief is aangevoerd. Dit laatste zal alsnog gebeuren. De OO stelt dit op prijs, maar de constatering blijft dat een en ander te laat en onvoldoende is afgehandeld.

3. Klachtbehandeling.

Op de klachtenbrief van verzoekster volgt een duidelijke brief van de klachtencoördinator. Hij geeft de bevoegdheden en de te volgen procedure aan. De OO constateert dat vervolgens niet naar deze brief is gehandeld. Allereerst blijkt de medewerker die de klacht behandelt, niet goed op de hoogte te zijn van het klachtrecht. De klachtencoördinator heeft hierbij naar de mening van de OO een informerende en controlerende rol. Immers hij beschikt wel over kennis van het klachtrecht. Aan die rol is in casu geen invulling gegeven.

Verzoekster heeft aangegeven de beantwoording van haar vragen van groot belang te vinden met het oog op de handelwijze van de gemeente bij vergelijkbare gebeurtenissen in de toekomst. Ook de gemeente lijkt zich daarvan bewust getuige de inspanningen nu een protocol op te stellen. Op geen enkele wijze wordt er echter richting verzoekster blijk van gegeven. Ook is geen informatie verstrekt waarom niet snel gehandeld kan worden. Als verzoekster vraagt om actie,

wordt herhaaldelijk aangegeven dat er op korte termijn meer bekend zal worden. Dat blijkt vervolgens niet haalbaar. De redenen daarvoor zijn niet helder. Terugkoppeling naar verzoekster is aan de orde, maar gebeurt niet.

De klachtafhandelingsbrief is naar de mening van de OO van onvoldoende kwaliteit. Er wordt in deze brief in het geheel niet ingegaan op de klachten van verzoekster. De gemeente wijst alleen de aansprakelijkheid nogmaals af. Wel wordt gemeld dat de procedure van klachtbehandeling niet goed is verlopen. Volgens de OO is dit een reden te meer om dan juist over te gaan tot een duidelijke en algehele behandeling van klachten.

### **Oordeel**

De OO komt wat betreft de handelwijze van de gemeente gezien het bovenstaande tot het volgende oordeel

1. Informatie: niet behoorlijk.
2. Afhandeling aansprakelijkheidsstelling: niet behoorlijk, erkend door de gemeente.
3. Klachtbehandeling: niet behoorlijk, erkend door de gemeente.

### **2011 033      *Eindelijk een uitkering na alle ellende?***

Een ernstig ongeval met zijn mountainbike leidt bij verzoeker tot veel problemen. Hij moet zijn zaak van de hand doen, raakt in de financiële problemen en het komt zo ver dat hij is aangewezen op een bijstandsuitkering. Dat dreigt nu ook te mislukken.

Het blijkt dat de gemeente de klachten nog niet in eerste termijn heeft behandeld. Dat gebeurt alsnog. De klacht wordt verder niet voorgelegd aan de OO.

### **2011 063      *Mag wat ik aan alimentatie krijg worden afgetrokken van mijn uitkering?***

De ex-partner betaalt alimentatie voor de kinderen en wil dat dit ook alleen aan de kinderen ten goede komt. Toch houdt de gemeente er rekening mee bij de bijstandsverlening. De OO geeft informatie over hoe het systeem van de Wet Werk en Bijstand in elkaar zit. Als klacht niet ontvankelijk.

### **2011 074      *jaren geleden zijn er o.a. in Hengelo en Oldenzaal zaken gebeurd waar klager nog steeds last van heeft***

Uit de stukken is niet duidelijk of het de gemeente Hengelo, Oldenzaal of een andere instantie betreft. Zowel Hengelo als Oldenzaal hebben zich over het dossier gebogen. Uiteindelijk bleek dat de klacht ging over voorvallen die jaren geleden in Hengelo hebben plaatsgevonden. Klager is meegedeeld dat dit te lang geleden is om de klacht nog in behandeling te kunnen nemen. Tevens is aangegeven dat de gemeente Oldenzaal eventueel nog bereid is om, als hij het op prijs stelt, met hem in gesprek te gaan.

## **OLST-WIJHE**

### **2011 037      *klacht over het niet op de hoogte worden gesteld van plaatsen bouwopslag tegenover de woning van verzoeker***

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. De gemeente besluit de bouwopslag te verschuiven, waarmee de klacht tot tevredenheid van klager is afgehandeld. Derhalve geen verdere actie bij de OO.

### **2011 050      *verbranding snoeihout bij KNMI code oranje en gemeente treedt niet handhavend op***

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Op 31 december 2011 is de klacht daar nog in behandeling.

**2011 052      *burgemeester heeft in openbare vergadering mededelingen gedaan over civiele zaak van verzoeker***

Verzoeker heeft hierover een klacht bij de gemeente ingediend. De gemeente doet de klacht echter niet binnen de wettelijke termijn af. Reden waarom verzoeker de OO vraagt een onderzoek in te stellen. Op 31 december 2011 is de klacht nog in behandeling.

**2011 068      *Gemeente doet niets met eerder uitgesproken oordeel Ombudscommissie. Gemeente weigert inzage te geven in stukken die verzoeker nodig heeft voor een rechtszaak***

Op 31 december 2011 is de klacht nog ter toetsing van de ontvankelijkheid in behandeling bij de Ombudscommissie.

**RAALTE**

**2010 074      *Bedreigd door kogels en inbreuk op privacy***

De gemeente stuurde verzoeker op 2 juni 2010 een brief met de reden waarom de termijn voor het nemen van een beslissing op zijn verzoek om handhaving met nogmaals acht weken, tot 28 juli 2010, werd verlengd, maar ná 28 juli 2010 hoorde verzoeker niets meer. De gemeente kwam pas in actie nadat verzoeker een klacht had ingediend bij de Overijsselse Ombudsman. De gemeente bood verzoeker telefonisch excuses aan voor het uitblijven van de beslissing en ging ook aan de slag met de beslissing zelf.

Wel is het jammer dat de gemeente de klacht verder niet (schriftelijk) afhandelde, maar haar conclusies meenam in de beslissing op het verzoek om handhaving.

Daardoor kon het gebeuren dat de gemeente niet meer inging om wat verzoeker tijdens het telefonisch gesprek over zijn klacht met de gemeente nog naar voren bracht: verzoeker voelt zich bedreigd door de kogels van de jagers en voelt zich aangetast in zijn privacy.

De Ombudscommissie merkt op dat in het algemeen aan te bevelen is om burgers excuses aan te bieden wanneer er iets is misgegaan. Voor de gemeentelijke organisatie zelf is het belangrijk om te (h)erkennen dat er behoorlijkheidsnormen zijn geschonden.

De klacht is gegrond. De gemeente schond de normen van voortvarendheid, adequate informatieverstrekking en behoorlijke motivering.

**2011 007      *Klacht over beslissing op verzoek tot inspreken vragenronde inwoners***

Verzoeker klaagt er over dat de gemeenteraad hem niet heeft toegestaan in te spreken op het agendapunt 'vragenronde inwoners'. Hij had daar aan de orde willen stellen de wijze van beantwoorden van brieven door de gemeente Raalte. De gemeenteraad heeft het verzoek om in te spreken echter niet toegestaan omdat dit alleen mogelijk is als het gaat om gemeentelijk beleid. Dat is volgend de gemeenteraad hier niet aan de orde omdat het beantwoorden van brieven geen beleid is, maar een kwestie van interne bedrijfsvoering. Verzoeker is het met deze zienswijze niet eens en vraagt de commissie te beoordelen of 'de beperkte uitleg die de gemeenteraad geeft aan het woord beleid deugdelijk is'.

Na toetsing van de ontvankelijkheid constateert de commissie dat de inhoudelijke klacht het beantwoorden van brieven door de gemeente in het algemeen betreft en geen bepaalde aangelegenheid jegens verzoeker of een ander. De klacht voldoet daarom niet aan de vereisten die het extern klachtrecht voor het in behandeling nemen van klachten stelt. Om die reden kan de commissie de klacht niet verder in behandeling nemen.

Dit wordt aan verzoeker schriftelijk meegedeeld.

**2011 020      *Overlast van fietsende mensen op het voetpad: de gemeente en de politie verwijzen naar elkaar***

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden en afgehandeld. Derhalve geen verdere actie bij de OO.

**2011 047 Klacht over nalaten van handhavend optreden en het onvolledig behandelen van een verzoek om handhaving**

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden en afgehandeld. Derhalve geen verdere actie bij de OO.

**2011 048 Trillingsoverlast door verkeersdrempels**

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Op 31 december 2011 is de klacht daar nog in behandeling.

**2011 072 Klacht over werk- en handelwijze van de gemeente m.b.t. afgeven van omgevingsvergunning**

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze ter behandeling aan de gemeente gezonden. Op 31 december 2011 is de klacht daar nog in behandeling.

**STAPHORST**

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

In 1996 koopt verzoeker van de gemeente een bouwkaavel in het plan Staphorst Zuid IV. Verzoeker geeft aan dat bij het passeren van de notariële akte is opgemerkt dat hij een meerprijs betaalt voor de ligging van zijn kavel, namelijk aan de buitenzijde van het plan. Dit zou een onevenwichtige prijsstelling zijn want het kavel ligt midden in het plan. De notaris heeft volgens verzoeker voorgesteld het transport uit te stellen. Verzoeker gaat er dan echter van uit dat hij er 'met de gemeente wel uitkomt' en dat hij kan instemmen als 'er niet tot aanleg van een achterpad zal worden overgegaan'.

Bij diverse gelegenheden stelt verzoeker de kavelprijs in de loop der jaren aan de orde. Het laatst bij zijn WOZ-procedure in 2009. Als de WOZ-waarde verlaagd wordt moet dit volgens verzoeker gevolgen hebben voor zijn destijds betaalde kavelprijs.

Verder klaagt verzoeker er over dat hij schade aan zijn auto heeft geleden door slecht wegonderhoud door de gemeente.

In de procedure van afhandeling van klachten door de gemeente valt op dat verzoeker niet is gehoord over zijn klacht. De OO stelt vast dat verzoeker wel is benaderd voor een hoorzitting, maar heeft laten weten dat horen alleen zin had als de gemeente met (financiële) toezeggingen zou komen. Toen de klachtencoördinator constateerde dat dit van de zijde van de gemeente niet het geval zou zijn, is van horen afgezien.

In genoemde omstandigheden acht de OO deze handelwijze begrijpelijk en voldoende onderbouwd. Immers ingaan op deze voorwaarde vooraf zou betekenen, dat de klacht al geheel of gedeeltelijk gegrond zou zijn, wat in redelijkheid niet van de gemeente kan worden gevergd.

De OO betreft overigens wel deze gang van zaken, omdat een hoorzitting als regel een verhelderende functie heeft over de gang van zaken, over en weer.

**Oordeel**

Voor zover het gaat om een inhoudelijk oordeel over kavelprijs en autoschade is de OO niet bevoegd. Wat betreft de normen 'opgewekt vertrouwen' en 'motivering' oordeelt de OO dat de gemeente voldoende zorgvuldig heeft gehandeld. De OO komt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en de klachtafhandeling behoorlijk is verlopen.

**2011 045 Woning niet bereikbaar voor hulpdiensten. Klacht gemeld bij gemeente en projectontwikkelaar verwijzen naar elkaar**

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden en tot tevredenheid van verzoeker afgehandeld. Derhalve geen verdere actie bij de OO.

## TWENTERAND

### **2011 011      *Consequenties van de omstandigheid dat hij mantelzorger is v.w.b. de Wet werk en bijstand***

Omdat het hier gaat om over bij wet en regelgeving bepaald beleid moet de OO zich onthouden van onderzoek en oordeel. Dit wordt schriftelijk aan verzoeker meegedeeld.

### **2011 025      *Van het kastje naar de muur worden gestuurd m.b.t de ontvangen uitkering***

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

### **2011 062      *Geen antwoord krijgen op vragen***

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 de OO.

## ZWARTEWATERLAND

### **2011 016      *Overlast van aanliggend trapveldje: gemeente reageert laks en terughoudend***

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Verzoeker geeft vervolgens telefonisch aan dat hij niet tevreden is over de klachtafhandeling door de gemeente. Echter het hem toegestuurd klachtformulier wordt niet ingezonden: reden waarom het dossier gesloten wordt.

### **2011 021      *Een berging op een rijksmonument, kan dat?***

Verzoekers willen extra parkeerruimte bij hun woning realiseren. Zij vragen de gemeente een strook gemeentegrond van 3 ½ mtr. (naast hun garage tot aan het water) aan hen te verkopen zodat zij een carport kunnen bouwen. De bouw zal plaatsvinden in het historisch deel van Hasselt. Het gaat om een bolwerk dat Rijksmonument is. In eerste instantie volgt er een ambtelijk voorstel het verzoek te weigeren. In juni 2005 vindt een gesprek plaats. Daaraan voorafgaand en daarna zijn er diverse e-mailwisselingen over de kwestie. Deze betreffen voornamelijk procedurele informatie. Wat hierbij opvalt is dat de aard van de e-mailwisselingen heel informeel is. Er volgt een schriftelijke reactie van de gemeente. Daarin wordt duidelijk dat een verkoop wordt bemoeilijkt door: -de noodzaak tot wijzigen van het bestemmingsplan; -de vraag of er een positief advies komt van de welstands- en de monumentencommissie; -onderzoek dat moet plaatsvinden naar eventuele bodemverontreiniging.

Een onderzoek naar de bodemgesteldheid wordt vertraagd door miscommunicatie. Uiteindelijk blijkt in april 2006 dat er asbest is aangetroffen en dat vervolgonderzoek nodig is.

In juli 2006 volgt er een e-mailbericht van een medewerkster van de gemeente dat er geen verontrustende resultaten zijn en dat de grond verkocht kan worden. Aangegeven wordt dat na de vakantieperiode de verkoop geregeld zal worden. Hieraan voorafgaand zijn er diverse e-mails van verzoekers over de voortgang van het geheel.

In september 2006 wordt door een medewerker van de gemeente die op bezoek komt, aan verzoekers meegedeeld dat de gemeente verwacht dat er eerst een principe-aanvraag voor bouwvergunning zal worden ingediend.

Verzoekers ontwikkelen andere plannen en vragen in juni 2008 om aankoop/verhuur van de grondstrook. Ook dienen zij een voorlopige bouwaanvraag in voor het verlengen van een schutting. Na e-mails over de voortgang van deze aanvraag, meldt de gemeente op 13 oktober 2008 dat de aanvraag voor wat betreft de schutting bij de monumentenraad ligt voor advies. Er wordt op 20

oktober 2008 aan het college voorgesteld negatief te besluiten over verkoop; parkeerplaatsen zijn ook anders te realiseren en er is nooit toegezegd dat verzoekers zouden kunnen kopen. Op 6 november 2008 vindt er een gesprek plaats over een eventuele koop en het realiseren van parkeerruimte. Op 25 november 2008 volgt er een schriftelijke weigering op het verzoek tot aankoop van grond voor het aanleggen van parkeerplaatsen. In deze brief wordt medegedeeld dat de gemeente heeft besloten zelf twee parkeerplaatsen aan te leggen om aan de parkeerbehoefte tegemoet te komen.

Uiteindelijk volgt in januari 2010 een schriftelijke weigering tot verkoop en worden alternatieven ook afgewezen. De gemeente zal niet meewerken aan het op 6 november 2008 geboden alternatief van aanleg door de gemeente van twee parkeerplaatsen.

De OO overweegt op de volgende punten:

#### Opgewekt vertrouwen

De OO concludeert dat bij verzoekers in ieder geval het vertrouwen is ontstaan dat aankoop in orde zou komen toen een e-mailbericht werd verzonden van een medewerkster van de gemeente dat 'onderzoek naar de bodem geen verontrustende resultaten oplevert en dat de grond verkocht kan worden'. Op zich zal het voor juridisch geschoolden duidelijk zijn dat voorwaarden zoals het verlenen van een bouwvergunning en toestemming van monumentenzorg er steeds al waren en ook blijven bestaan, maar bij de burger die dit mailbericht ontvangt ontstaan wel degelijk verwachtingen. De OO is dan ook van mening dat er hier sprake is van onzorgvuldig handelen al kan niet de conclusie worden getrokken dat het vertrouwen van verzoekers op basis van alleen een mailbericht volledig gerechtvaardigd was. Zie hiervoor ook de hierna volgende overwegingen van de OO over professionaliteit.

#### Professionaliteit

De OO constateert dat mailwisselingen tussen bepaalde medewerkers van de gemeente en verzoekers verregaand informeel waren. Het informele zal een rol hebben gespeeld bij de email waarin verzoekers is gemeld dat na de zomervakantie de verkoop doorgang zou vinden.

Bij de OO is er begrip voor dat in een kleinere gemeente het eerder zal voorkomen dat behandelend ambtenaren en burgers elkaar kennen en dat het qua samenstelling van personeel niet steeds mogelijk is een collega de zaak te laten behandelen. Desondanks – en juist dan- is het aan te bevelen een zekere afstand te bewaren. Die professionaliteit is er niet steeds geweest.

Verzoekers hebben aangegeven het niet professioneel te vinden dat men bij de gemeente niet van meet af aan wist dat er op een bolwerk dat Rijksmonument is, niet mag worden gebouwd.

De OO kan zich niet aan de indruk onttrekken dat deze kennis wel aanwezig was, getuige het feit dat het allereerste verzoek leidde tot een ambtelijk voorstel tot weigeren. Hoewel het begrijpelijk is dat men binnen een gemeente meedenkt met wat burgers willen is hier volgens de OO toch niet steeds van voldoende professionaliteit sprake geweest.

#### Coulance.

Het is correct dat de gemeente op het punt van schadevergoeding verwijst naar de daarvoor geldende procedures. Dat neemt niet weg dat –mocht worden vastgesteld dat er geen juridische aansprakelijkheid is- er naar de mening van de OO uit coulance-overwegingen toch overgegaan zou kunnen worden tot vergoeding van de door verzoekers aangegeven schade.

#### Klachtbehandeling.

Verzoekers hebben een goed gevoel over de hoorzitting bij de gemeente naar aanleiding van de klachtbehandeling en de leerpunten die de gemeente in de klachtafhandelingsbrief aangeeft.

Het vervolg –als het gaat over schadevergoeding en het niet verzorgen van informatie over de aan te leggen parkeerplaatsen- wijst er voor verzoekers niet op dat de gemeente de leerpunten daadwerkelijk in praktijk brengt. Vandaar dat zij de kwestie nu voorleggen aan de OO.

De OO constateert dat de klachtbehandeling correct heeft plaatsgevonden.



Oordeel

*Opgewekt vertrouwen*: er is niet zorgvuldig gehandeld als het gaat om verkoop; er is zeker een bepaalde verwachting gewekt, maar geen gerechtvaardigd vertrouwen.

*Professionaliteit*: niet steeds zorgvuldig.

*Coulance*: de OO oordeelt dat uit overwegingen van coulance de door verzoekers aangegeven schade zou dienen te worden vergoed als blijkt dat er geen juridische aansprakelijkheid is.

*Klachtbehandeling*: zorgvuldig. De OO stelt het op prijs dat leerpunten zijn geformuleerd en gaat er van uit dat deze voor de toekomst blijven gelden.

### **2011 076 Klacht over onbekwaamheid VROM-ambtenaar**

Verzoeker heeft te maken gekregen met een last onder dwangsom van de Provincie Overijssel. Ook is er justitieel onderzoek gedaan naar de gang van zaken bij zijn bedrijf. Hij schrijft hierover in april 2010 een brief aan onder andere de gemeente. Op deze brief volgt geen antwoord; bij de gemeente gaat men er kennelijk van uit dat de zaak alleen de provincie en daarnaast VROM en justitie aangaat, ook al waren er gemeenteambtenaren bij het onderzoek aanwezig. Verzoeker wendde zich tot de Nationale Ombudsman, maar daar komt niet uit wat hij wenst. De OO besluit de zaak niet in behandeling te nemen nu enerzijds de gemeente niet direct betrokken is bij besluitvorming en anderzijds de zaak al bijna twee jaar geleden speelde.

## **ZWOLLE**

### **2010 036 Een verbouwing met een staartje...**

Verzoeker klaagt er over dat de verbouwing van zijn huis moeizaam is verlopen. De gemeente communiceert naar de mening van verzoeker niet goed, stuurt hem van het kastje naar de muur en is niet duidelijk in wat er verwacht wordt van verzoeker. Hierdoor is de verbouwing 1,5 jaar vertraagd en heeft het verzoeker buiten een hoop inspanningen ook veel geld gekost.

Met betrekking tot de adequate informatieverstrekking geeft de gemeente aan dat de plannen van verzoeker meerdere keren zijn aangepast om een vergunning te kunnen verlenen. Samen met verzoeker is gekeken naar de mogelijkheden. Voor wat betreft de uitbouw van de buurman geeft de gemeente aan dat de uitbouw van de buurman een fout was die ze niet nog een keer wilde maken.

De Ombudscommissie concludeert dat echter ook de informatieverstrekking naar verzoeker toe niet soepel is verlopen. De Ombudscommissie wijst hierbij op bijvoorbeeld de uitleg over de uitbouw, de onduidelijkheid bij verzoeker of het in orde was te gaan bouwen na mogelijke telefonische toestemming en de informatie in de klachtafhandelingsbrief, die de Ombudscommissie zeer summier vindt. De Ombudscommissie ziet dit onderbouwd door de hierboven aangegeven opmerking van de heer D. in het gesprek van 10 november 2010. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat de informatieverstrekking naar verzoeker toe onzorgvuldig is geweest.

Voor wat betreft het opgewekt vertrouwen overweegt de Ombudscommissie dat de Ombudscommissie niet kan nagaan of aan de telefoon tegen verzoeker is gezegd dat hij kon gaan bouwen. Hierover kan de Ombudscommissie dan ook geen oordeel uitspreken. Voor wat betreft het niet handhaven bij andere bouwwerken in de buurt verwijst de Ombudscommissie naar het hierboven aangehaalde gespreksverslag van 10 november 2010 waarin de heer D. aangeeft dat er inderdaad bepaalde dingen in de wijk zijn toegestaan die verder gaan dan welke aan verzoeker zijn vergund. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat verzoeker terecht de verwachting had dat hij dezelfde dingen mocht bouwen als die bij de burens worden toegestaan. Mede door een onvolledige informatieverstrekking, bijvoorbeeld omtrent de uitbouw, ontstond bij verzoeker de verwachting dat ook hij de benodigde vergunningen zou krijgen. Tot slot is de Ombudscommissie van oordeel dat verzoeker na de gemaakte afspraken tijdens het gesprek van 15 september 2010 er vanuit mocht gaan dat inzake de erfafscheiding geen ambtenaar meer aan de deur zou komen.

Over het gevoel van verzoeker dat hij niet gelijk is behandeld overweegt de Ombudscommissie dat niet na gegaan kan worden of inderdaad de focus op verzoeker ligt. Wel kan de Ombudscommissie concluderen dat, gelet op het eerder al aangehaalde gespreksverslag van 10 november 2010 en de daarin gemaakte opmerking door de heer D. dat er inderdaad bepaalde dingen in de wijk zijn toegestaan die verder gaan dan welke aan verzoeker zijn vergund, het begrijpelijk is dat verzoeker een gevoel van ongelijke behandeling heeft. Met betrekking tot de uitbouw die verzoeker had gekopieerd concludeert de Ombudscommissie dat als de informatieverstrekking daarover, de uitleg waarom de gemeente deze uitbouw niet nog een keer wilde vergunnen, direct was gegeven, het gevoel van ongelijke behandeling wellicht minder of niet had bestaan.

Tot slot concludeert de Ombudscommissie met betrekking tot de klachtafhandeling dat de norm voortvarendheid geschonden is omdat de klachtafhandeling te lang heeft geduurd. De Ombudscommissie is ook van oordeel dat er ten onrechte, buiten de norm uitvoeringspraktijk, geen ombudsnormen, waaraan wordt getoetst, in de klachtafhandelingsbrief worden genoemd. Tot slot is de Ombudscommissie van oordeel dat de klachtafhandelingsbrief zeer summier is gemotiveerd.

De Ombudscommissie komt dan ook tot het volgende oordeel:

- I. Adequate informatieverstrekking: onzorgvuldig;
- II. Opgewekt vertrouwen: onzorgvuldig;
- III. Gelijke behandeling: onzorgvuldig.

Daarmee is de klacht van verzoeker gegrond.

- IV. Klachtafhandeling: onzorgvuldig.

#### **2010 066      *Mosterd na de maaltijd***

Verzoekers onvrede gaat er met name over dat de gemeente hem en overige omwonenden niet tijdig informeerde over de aanvraag voor een ontheffing voor geluid, zoals in het onderhavige geval. Verzoeker en omwonenden kwamen er pas achter dat ontheffing was verleend toen de feesten al plaats vonden.

Het geven van informatie over het verlenen van ontheffingen zoals in het onderhavige geval is niet wettelijk verplicht. De late publicatie van de verleende ontheffing is dan ook niet onrechtmatig. Wel kan, afhankelijk van de plaatselijke situatie, het niet tijdig informeren over de aanvraag en het voornemen ontheffing te verlenen niet behoorlijk zijn.

Naar aanleiding van de bezwaarprocedure en de klacht gaf de gemeente aan dat de onderhavige kwestie een leerpunt is voor de toekomst. De gemeente neemt maatregelen: de huidige aanvraagtermijn van tien weken wordt verlengd, zodat de vergunningverlening tijdig wordt gepubliceerd en de inbreng van omwonenden bij de besluitvorming kan worden betrokken.

De klacht is gegrond. De gemeente schond de norm van adequate en actieve informatieverstrekking. De Ombudscommissie neemt er met instemming kennis van dat de gemeente de kwestie als leermoment voor de toekomst heeft aangegrepen en maatregelen neemt.

#### **2010 069      *Bloemenstandplaats***

Verzoekers klagen erover dat de gemeente geen fair play heeft toegepast bij de vergunningverlening voor een standplaats in het winkelcentrum Stadshagen, nu zij de vergunning niet hebben gekregen omdat zij niet als eerste aanvrager zijn aangemerkt. Ook klagen verzoekers erover dat de gemeente bij de huidige standplaats op het plein Achter de Broeren niets doet aan de geluidsoverlast en niet reageert op klachten hierover. Met betrekking tot de andere standplaats op het Petuniaplein vinden verzoekers dat de gemeente de afspraken om te komen meten niet na is gekomen en onvoldoende inspanningen verricht om te zorgen dat de standplaats daar naar tevredenheid kan worden ingenomen. In algemene zin klagen verzoekers erover dat de gemeente

onvoldoende moeite doet voor het vinden van een andere standplaats. Met betrekking tot de klachtafhandeling geven verzoekers aan dat ze geen gesprek hebben gehad over de klacht.

Met betrekking tot de aanvraag om een standplaats in winkelcentrum Stadshagen maakt de Ombudscommissie uit de stukken en de toelichting op dat het gehele traject vanaf 1998 tot nu moeizaam is verlopen qua communicatie. De Ombudscommissie vraagt zich dan ook af of de communicatie beter zou zijn verlopen als op een bepaald moment de keuze was gemaakt voor (een) gesprek(ken) tussen de gemeente en verzoekers. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat de gemeente zich hier hulpvaardiger had kunnen opstellen naar verzoekers toe. Hierbij merkt de Ombudscommissie op dat uit het handelen van de gemeente wel blijkt dat ze zich nu hulpvaardiger naar verzoeker opstellen.

Voor wat betreft de geluidsoverlast op het plein Achter de Broeren concludeert de commissie dat er sprake is van tegenstrijdige verklaringen. Verzoekers geven aan dat de gemeente onvoldoende actie onderneemt terwijl de gemeente aangeeft hier wel adequaat te handelen, er is gemeten en de geluidsbelasting is binnen de vergunning, zo geeft de gemeente aan. Nu er sprake is van tegenstrijdige verklaringen van verzoeker en de gemeente met betrekking tot het al dan niet adequaat handelen is het voor de Ombudscommissie niet mogelijk op dit punt een oordeel uit te spreken. De Ombudscommissie is echter wel van mening dat het niet opnemen van de telefoon door de gemeente tijdens de markturen, niet correct is. Dat de marktmeester eenmaal per 3 weken dienst heeft en op de dagen dat hij geen dienst heeft de telefoon niet opneemt is voor wat hem betreft niet onjuist, maar kan de gemeente wel worden aangerekend. De gemeente dient op die dagen dan een alternatieve voorziening te treffen in die zin dat zij bij problemen op de markt bereikbaar is en handelend kan optreden indien dit gewenst is.

Met betrekking tot de standplaats op het Petuniaplein ziet de Ombudscommissie zich ook geplaatst voor tegengestelde verklaringen en kan zich ook hier geen oordeel over vormen.

Verzoekers hebben ook geklaagd dat er geen sprake zou zijn van fair play door de gemeente. De Ombudscommissie concludeert op basis van de stukken dat de aanvraag uit augustus 2009 is afgewezen omdat de gemeente de eerste vijf jaar voor dit winkelcentrum, op één uitzondering na, geen standplaats zal uitgeven. Het is de Ombudscommissie gebleken dat de heer B. die de vergunning heeft gekregen deze uitzondering is. Het is de Ombudscommissie niet duidelijk waarom voor de heer B. deze uitzondering is gemaakt. In het voornemen tot weigering van de aanvraag van 20 oktober 2010 geeft de gemeente aan dat ze voornemens zijn deze aanvraag te weigeren omdat de aanvragen beoordeeld zijn op volgorde van binnenkomst en verzoekers hierbij niet de eerste aanvrager waren. Hierbij is de Ombudscommissie van oordeel dat het niet getuigt van fair play dat enerzijds wordt gesteld dat er geen wachtlijst wordt gehanteerd en anderzijds toch gewerkt wordt met een soort van wachtlijst nu de heer B. met zijn aanvraag uit januari 2009 de vergunning per 20 oktober 2009 heeft gekregen. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat hier niet behoorlijk is gehandeld, mede gelet op het feit dat verzoeker de eerste aanvraag al deed in 1998.

Voor wat betreft de administratieve nauwkeurigheid is de Ombudscommissie van oordeel dat het niet zorgvuldig is dat de gemeente de aanvraag van verzoeker uit 1998 niet meer in haar bezit heeft. Dit temeer nu naar aanleiding van de aanvraag uit 1998 bij schrijven van 23 juli 1998 aan verzoekers is medegedeeld dat ze op een lijst van belangstellenden komen voor winkelcentrum Stadshagen. Dit impliceert naar de mening van de Ombudscommissie dat de gegevens bewaard zullen worden.

Tot slot merkt de Ombudscommissie voor wat betreft de klachtafhandeling het volgende op: De Ombudscommissie vindt het niet behoorlijk dat verzoekers niet zijn uitgenodigd voor een gesprek om de klacht toe te lichten nu zij er niet mee hebben ingestemd om alleen telefonisch gehoord te worden. Telefonisch horen wordt immers niet uitgesloten, maar alleen als hiertoe in

overleg met klager wordt besloten.

In de klachtafhandelingsbrief van 7 december 2010 geeft de gemeente aan onder het kopje "Klachtonderdeel eerste aanvrager standplaatseninname Stadshagen" dat het juridisch vraagstuk, vanaf wanneer een ingekomen verzoek om een standplaats als eerst inkomende mag worden beoordeeld, niet valt onder één van de Ombudstoetsingsnormen welke klachtencoördinatoren tot hun beschikking staan. Dit onderdeel van de klacht wordt door de gemeente dan ook als niet-ontvankelijk beschouwd. De Ombudscommissie merkt hierbij op dat de procedure inzake een vergunningverlening voor een standplaats weliswaar een juridische is, maar de hele gang van zaken rondom de vergunningverlening ondermeer getoetst kan worden aan de Ombudstoetsingsnorm fair play, zoals ook in dit oordeel is gedaan.

Voorts wordt in de klachtafhandelingsbrief van 7 december 2010 het onderdeel van de klacht dat gaat over de geluidsoverlast op het plein Achter de Broeren ook als niet ontvankelijk beschouwd. De Ombudscommissie onderschrijft hierbij dat een melding van geluidsoverlast valt onder de mileumeldingen en dat hier als zodanig geen Ombudstoetsingsnorm op van toepassing is. Echter de klacht van verzoekers is ook dat de telefoon niet wordt opgenomen als ze bellen met een klacht over geluidsoverlast. Deze gedraging valt wel degelijk onder een Ombudstoetsingsnorm, te weten de norm correcte bejegening, zoals deze ook in dit oordeel is toegepast.

Voor wat betreft het klachtonderdeel "standplaats Petuniaplein" wordt in de klachtafhandelingsbrief van 7 december 2010 niet meegenomen dat verzoekers ook hierbij klagen over het niet beantwoorden van de telefoon als ze bellen met klachten over geparkeerde auto's en het niet nakomen van afspraken om te meten.

De Ombudscommissie komt dan ook tot het volgende oordeel:

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

- I. Correcte bejegening, deels niet behoorlijk.
  - II. Fair play: niet behoorlijk.
  - III. Administratieve nauwkeurigheid: niet behoorlijk.
- Daarmee is de klacht van verzoeker gegrond.
- IV. Klachtafhandeling: niet behoorlijk.

### **2010 093      Terecht de verbinding verbroken?**

Verzoeker klaagt er over dat zijn consulent het telefoongesprek heeft beëindigd door de verbinding te verbreken, toen hij op 19 oktober 2010 belde om te vragen of zijn inkomstenformulier was ontvangen. Eerder, op 15 oktober 2010 heeft verzoeker al gebeld om te vragen of het zelfde inkomstenformulier was ontvangen. Toen kreeg hij, omdat zijn consulent een dagje verlof had, een collega van haar te spreken die ook aangaf dat het inkomstenformulier was ontvangen. Toen het telefoongesprek op 19 oktober 2010 op een bepaald moment ging over de reden van afwezigheid van de consulent heeft de consulent na dit eerst te hebben aangekondigd het gesprek beëindigd.

De Ombudscommissie overweegt dat het voorstelbaar is dat verzoeker wilde nagaan of zijn inkomstenformulier was ontvangen. Ondanks dat door de andere consulent op 15 oktober bevestigend was geantwoord is het voorstelbaar dat verzoeker nog een keer de bevestiging wilde van zijn eigen consulent nu het om zo iets belangrijks als zijn inkomen gaat. De Ombudscommissie is echter van oordeel dat het verzoeker niet aangaat, wat de reden van het verlof van zijn consulent is. Eventuele opmerkingen daarover zijn dan ook misplaatst. Nu de consulent eerst heeft aangegeven het gesprek te gaan beëindigen na deze opmerkingen en daarna de verbinding heeft verbroken heeft zij dit naar het oordeel van de Ombudscommissie terecht en op de goede gronden gedaan. Zij heeft verzoeker naar het oordeel van de Ombudscommissie dan ook op een beleefde en fatsoenlijke manier bejegend.

De Ombudscommissie komt dan ook tot het volgende oordeel:

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

I. Correcte bejegening: behoorlijk;

Daarmee is de klacht van verzoeker ongegrond.

II. Klachtafhandeling: behoorlijk.

### **2010 100 Grafrechten**

Verzoeker klaagt erover dat de steen van het graf van zijn ouders is verwijderd en dat hij niet weet waar deze steen is gebleven. Ook geeft verzoeker aan dat de steen nog niet verwijderd had mogen worden omdat het grafrecht voor het graf van zijn moeder nog twee jaar geldig zou zijn. Tot slot klaagt verzoeker erover dat hij de gemeente meerdere malen heeft moeten verzoeken om een kwijtscheldingsformulier. Een formulier dat hij heeft opgevraagd in het kader van de Wet Dwangsom heeft verzoeker nu nog niet ontvangen.

De gemeente heeft verzoeker twee keer schriftelijk informatie over het graf van zijn ouders verstrekt. De gemeente heeft verzoeker ook uitgenodigd voor een gesprek om meer informatie te geven. Verzoeker heeft echter geen gebruik gemaakt van deze uitnodiging. Ook van de hoorzitting in het kader van de bij de gemeente ingediende klacht maakt verzoeker geen gebruik, evenals van de hoorzitting naar aanleiding van de klacht ingediend bij de Overijsselse Ombudsman. Overigens heeft verzoeker vooraf schriftelijk aangegeven niet te zullen verschijnen.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente diverse pogingen heeft gedaan in brieven en door middel van uitnodigingen voor een gesprek om verzoeker meer informatie te verschaffen. Verzoeker heeft echter van de uitnodigingen voor een gesprek geen gebruik gemaakt waardoor verdere informatieoverdracht lastig is nu de uitleg in brieven blijkbaar niet afdoende is.

Met betrekking tot de administratieve nauwkeurigheid geeft de gemeente aan twee keer een kwijtscheldingsformulier te hebben toegestuurd. De Ombudscommissie heeft begrepen dat (de beoordeling van een) kwijtschelding alleen aan de orde is als verzoeker eerst de grafrechten laat overschrijven op zijn naam. Aangezien verzoeker op dit aanbod van de gemeente, om alsnog de grafrechten te laten overschrijven, niet heeft gereageerd is kwijtschelding ook niet aan de orde. Blijkbaar is dit voor verzoeker niet helder geweest. De Ombudscommissie vindt dit ook niet duidelijk terug in de brieven, maar attendeert verzoeker ook hierbij op de pogingen van de gemeente om met verzoeker in gesprek te komen, zodat ze dit hadden kunnen uitleggen. Verzoeker heeft de gemeente ook een aantal keer verzocht om een formulier in het kader van de Wet Dwangsom. De gemeente heeft dit formulier niet naar verzoeker toegestuurd. De Ombudscommissie merkt op dat het formulier in het geval van verzoeker in deze casus niet van toepassing is omdat er geen sprake is van een besluit dat de gemeente zou moeten nemen. Ook dit is verzoeker blijkbaar niet duidelijk geworden en ook deze onduidelijkheid had wellicht in een gesprek weg genomen kunnen worden.

Met betrekking tot de klachtafhandeling doet de Ombudscommissie de suggestie om in de afhandelingsbrief verzoeker er op te wijzen dat hij de klacht kan voorleggen aan de Overijsselse Ombudsman ook als verzoeker heeft aangegeven tevreden te zijn met de klachtafhandeling.

De Ombudscommissie komt dan ook tot het volgende oordeel:

Adequate informatieverstrekking: behoorlijk.

Administratieve nauwkeurigheid: behoorlijk.

Daarmee is de klacht van verzoeker ongegrond.

Klachtafhandeling: behoorlijk.

### **2011 001      *Planning en inspraak***

In deze kwestie gaat het met name om inspraak van omwonenden bij een groenplan en informatieverstrekking over de uitvoering van het werk.

De gemeente was vanaf 23 april 2010 in gesprek met omwonenden. Deze gesprekken leidden ten dele tot genoegdoening van omwonenden. Verzoeker vindt echter dat de gemeente voorafgaand aan het maken van de plannen contact met de bewoners had moeten opnemen, zodat mogelijk de planning anders was verlopen. De gemeente geeft aan dat zij de klacht beschouwt als een leermoment: in de toekomst zal de gemeente bij soortgelijke situaties meer rekening gaan houden met de voorkeur van de bewoners, in die zin dat als 75% van de bewoners in een straal van 100 meter iets wil of niet wil, dit van doorslaggevende betekenis zal zijn met betrekking tot de inrichting van het groen, waarbij een aantal randvoorwaarden in acht moeten worden genomen. De Ombudscommissie begrijpt dit aldus dat de gemeente in de voorfase van een plan voor groeninrichting bewoners bij dat plan zal betrekken, zodat het plan – met de in acht te nemen randvoorwaarden – in gezamenlijk overleg vorm krijgt.

De klacht is gegrond. De gedraging van de gemeente was niet zorgvuldig wat betreft de inspraak. De Ombudscommissie neemt er met instemming kennis van dat de gemeente lering trok uit de klacht.

### **2011 003      *Schuldeisers pas op de plaats?***

Verzoeker klaagt er over dat er gedurende de stabilisatiefase, alvorens een schuldregeling tot stand is gebracht, geen bericht wordt afgegeven aan de schuldeisers dat de schuldenaar zich in deze fase bevindt en dat ze even pas op de plaats moeten houden. Ook het verstrekken aan de schuldenaar van een briefje met deze inhoud zou een goede zaak zijn naar de mening van verzoeker. Voorts klaagt verzoeker erover dat in het geval van zijn dochter aanmaningen opgeborgen zijn in het dossier zonder er verdere actie op te ondernemen waardoor de totale schuldenlast is opgelopen.

Met betrekking tot de adequate informatieverstrekking geeft de gemeente aan dat het nog niet mogelijk is om de schuldeisers al in de stabilisatiefase te berichten omdat het dan nog onzeker is of een akkoord door gaat. Het gebeurt nog erg vaak dat een akkoord uiteindelijk om wat voor reden dan ook niet tot stand komt. Ook geeft de gemeente aan dat ze de aanvrager al zo veel mogelijk voorlichten. Ook geven ze de aanvrager verslagen mee van alle gesprekken die gevoerd worden en hebben ze een kopie van het aanvraagformulier wat ze kunnen gebruiken om te laten zien aan bijvoorbeeld een deurwaarder. Maar de gemeente geeft ook aan dat ze proberen de informatieverstrekking nog verder te verbeteren omdat ze merken dat er soms nog onduidelijkheden bestaan, zoals in het geval van de dochter van verzoeker. Tot slot is de gemeente bezig om te bekijken of de stabilisatiefase gelijk getrokken kan worden met de start van de schuldregeling zodat dit probleem ook verholpen is.

De Ombudscommissie spreekt haar waardering uit voor de acties en voornemens die de gemeente nu al heeft maar concludeert dat er blijkbaar bij cliënten, zoals de dochter van verzoeker, nog onduidelijkheid bestaat over wat de gemeente wel en niet doet in de stabilisatiefase. De Ombudscommissie concludeert dan ook dat er in deze fase nog duidelijkere informatie zou kunnen worden verstrekt en is dan ook van oordeel dat de informatieverstrekking onzorgvuldig is.

Voor wat betreft het opgewekt vertrouwen overweegt de Ombudscommissie dat het verzoeker en zijn dochter niet duidelijk was dat in de stabilisatiefase de rekeningen en aanmaningen niet worden doorbetaald. Het was dan ook een grote verrassing toen er bij de dochter van verzoeker een deurwaarder aan de deur kwam. Verzoeker en zijn dochter hadden het vertrouwen dat de gemeente de rekeningen zou betalen. Nu de informatieverstrekking hierover blijkbaar niet geheel duidelijk was, was er sprake van opgewekt vertrouwen.

De Ombudscommissie komt dan ook tot het volgende oordeel:

- I. Adequate informatieverstrekking: onzorgvuldig;

II. Opgewekt vertrouwen: onzorgvuldig.

Daarmee is de klacht van verzoeker gegrond.

III. Klachtafhandeling: onzorgvuldig.

**2011 012 Heeft de gemeente Capabel gehandeld?**

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente de klachten die hij en zijn verloofde hebben over de uitvoering van het inburgeringstraject dat zij volgt bij Capabel Taal niet goed heeft opgepakt. De gemeente heeft de klachten naar de mening van verzoeker laten onderzoeken door Capabel Taal maar geen eigen onderzoek gedaan. Ook is de gemeente bepaalde toezeggingen niet nagekomen. Zo zou er binnen een week na het gesprek op 2 februari 2011 een gespreksverslag volgen en de gemeente zou een onderzoek doen naar mogelijke alternatieven.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente de afspraak die gemaakt is tijdens het gesprek van 2 februari 2011 met betrekking tot het binnen een week versturen van het gespreksverslag niet is nagekomen. Het gespreksverslag is niet aan verzoeker en de andere klagers toegestuurd. Het bevreemd de Ombudscommissie dat het gespreksverslag wel aan Capabel Taal is gestuurd en dat de reactie naar verzoeker en de andere klagers uiteindelijk onderling, met Capabel Taal, is afgestemd. Het is de Ombudscommissie niet duidelijk geworden waarom verzoeker en de andere klagers niet conform de afspraak het gespreksverslag hebben ontvangen. De Ombudscommissie is van oordeel dat de handelswijze omtrent het gespreksverslag onbehoorlijk is.

Met betrekking tot de vraag van verzoeker tijdens het gesprek van 2 februari 2011 om twee alternatieven te onderzoeken, te weten een traject bij Landstede of een traject bij een aanbieder buiten Zwolle overweegt de Ombudscommissie dat de gemeente hier maar gedeeltelijk antwoord op heeft gegeven. De gemeente geeft in algemene zin aan dat de huidige aanbieder, Capabel Taal, door middel van een aanbestedingsprocedure naar voren is gekomen en dat er daarom van deze aanbieder gebruik wordt gemaakt en alternatieven niet mogelijk zijn. Hiermee wordt in feite door de gemeente aangegeven dat de twee door verzoeker aangegeven alternatieven niet tot de mogelijkheden behoren. De Ombudscommissie had het zorgvuldig gevonden als de twee alternatieven met naam en toenaam waren genoemd en waren beoordeeld. Temeer nu uit de brief van de gemeente van 11 mei 2011 blijkt dat er toch mogelijkheden zijn voor een alternatief. Verzoeker krijgt nu immers de mogelijkheid voor een Persoonsgebonden Inburgeringstraject waarmee hij zelf een inburgeringstraject voor het behalen van het Staatsexamen NT2 kan inkopen.

Voor wat betreft de informatieverstrekking aan verzoeker overweegt de Ombudscommissie het volgende. Verzoeker is sinds 21 oktober 2010 bezig met het aanschrijven van de gemeente met klachten en vragen over het Inburgeringstraject dat zijn vrouw volgt. Uit de diverse e-mails en uit de informatie van de hoorzitting blijkt dat verzoeker een aantal keer moet rappelleren voordat hij een antwoord krijgt op gestelde vragen. Dit begint in december waarin het contact met de gemeente moeizaam verloopt door wisseling van de klantmanagers. Na het gesprek van 2 februari 2011 moet verzoeker vervolgens veel moeite doen om het hierboven al genoemde gespreksverslag van 2 februari 2011 te ontvangen en een antwoord te krijgen op twee mogelijk alternatieve aanbieders.

Tot slot is de Ombudscommissie van oordeel dat de klachtafhandeling niet behoorlijk is. Het had op de weg van de gemeente had gelegen om zelf een onderzoek in te stellen en niet Capabel Taal alleen het onderzoek te laten doen. De vrouw van verzoeker heeft immers met de gemeente een overeenkomst voor het volgen van een Inburgeringstraject. En daarnaast heeft de gemeente een overeenkomst met Capabel Taal en dus een eigen verantwoordelijkheid om onderzoek te doen naar aanleiding van de klachten en eventuele maatregelen te nemen. In de brief van 11 mei 2011 ziet de Ombudscommissie hier meer initiatief in van de gemeente nu deze als verbeterpunt ondermeer aangeeft dat ingekomen klachten meteen in behandeling bij de klachtencoördinator gegeven zullen

worden en er tijdens de kwartaalgesprekken met de contractspartners aandacht zal zijn voor ingekomen klachten. De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente zich in de klachtafhandelingsbrief van 7 maart 2011 te veel beroepen heeft op hetgeen Capabel Taal als verbeterpunten voorstelt en te weinig eigen onderzoek heeft verricht

De Ombudscommissie komt dan ook tot het volgende oordeel:

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

- I. Opgewekt vertrouwen: onbehoorlijk;
- II. Adequate informatieverstrekking: niet behoorlijk.

Daarmee is de klacht van verzoeker gegrond.

- III. Klachtafhandeling: niet behoorlijk.

### **2011 013      *Het voetpad en de kiwisluis***

Verzoeker klaagt er over dat er geen concrete oplossing wordt geboden door de gemeente voor het oneigenlijk gebruik van het voetpad door fietsers, bromfietsen en scooters. De oplossingen die verzoeker aandraagt worden zonder goede motivering aan de kant geschoven. Tot slot vindt verzoeker het te lang duren allemaal.

Verzoeker heeft bij de gemeente aangegeven dat naar zijn mening de kiwisluis een goede oplossing zou kunnen zijn zodat fietsers en bromfietsers geen gebruik meer kunnen maken van het voetpad voor zijn woning. De gemeente wijst tussen de regels door de kiwisluis als oplossing van de hand maar zonder een motivering hieraan ten grondslag te leggen. Pas nadat de Ombudscommissie hier bij de hoorzitting naar heeft gevraagd levert de heer B., in september 2011, bij nader schrijven een motivering aan waarom de gemeente geen gebruik wil maken van de kiwisluis.

Met betrekking tot de motivering merkt de Ombudscommissie ook op dat in de brieven aan verzoeker betreffende het voetpad de aandacht vooral uit gaat naar personen en persoonlijk belang. Veel belang wordt gehecht aan de veiligheid van rolstoel/scootmobielgebruikers en mensen met kinderwagens. Het belang van de veiligheid voor de bewoners aan het voetpad komt veel minder naar voren, terwijl verzoeker meerdere malen heeft aangegeven dat deze veiligheid in het geding is.

Verzoeker geeft ook aan dat hij het gevoel heeft dat de belangen van de bewoners van een nabijgelegen complex, de Elzenhaege, zwaarder worden meegewogen dan de belangen van hem en de andere bewoners aan de Greppelmos. De Ombudscommissie concludeert dat uit de stukken en de verklaringen niet gebleken is dat de mening van de bewoners van de Elzenhaege zwaarder tellen dan die van verzoeker en dat verzoeker ongelijk behandeld zou zijn. Wel merkt de Ombudscommissie op dat door het eerder genoemde motiveringsgebrek, door niet te motiveren waarom de voorgestelde kiwisluis geen goede oplossing zou zijn, wellicht verzoeker een gevoel van ongelijke behandeling heeft gegeven.

De Ombudscommissie komt dan ook tot het volgende oordeel:

- I. Motivering: onzorgvuldig;
- II. Gelijke behandeling: niet onbehoorlijk.

Daarmee is de klacht van verzoeker gedeeltelijk gegrond.

- III. Klachtafhandeling: onzorgvuldig.



**2011 014      € 268,05 teveel op spaarrekening en daardoor geen vrijstelling gemeentelijke heffingen**

Omdat er geen beroep bij de rechter mogelijk is, is de klacht in behandeling genomen. De Ombudscommissie heeft het dossier bestudeerd en constateert dat de gemeente de Wet heeft toegepast. Aan verzoeker is vervolgens uitgebreid schriftelijk geïnformeerd hoe de Regeling precies werkt.

**2011 017      klacht over gang van zaken rondom de betaling van de eigen bijdrage voor de inburgeringsvoorziening**

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 de OO.

**2011 018      Onterechte parkeerboete gekregen?**

De Overijsselse Ombudsman is niet bevoegd omdat er bezwaar en beroep mogelijk is. Dit is schriftelijk aan verzoek er meegedeeld.

**2011 019      Graf gekocht of graf gehuurd ?**

Verzoeker is van mening dat hij in 1990 een graf heeft gekocht. Nu de gemeente anders stelt, is hij van mening dat hij niet goed is geïnformeerd. Hij is het er daarom niet mee eens dat hij nu opnieuw zou moeten betalen. Voorts is verzoeker van mening dat de gemeente een kopie van het grafbewijs had moeten bewaren.

Nu er geen kopie meer van het grafbewijs of van de grafkaart bestaat kan de Ombudscommissie niet nagaan wat in de overeenkomst heeft gestaan die in 1990 is afgesloten tussen verzoeker en de gemeente. De Ombudscommissie kan zich dan ook geen oordeel meer vormen over de informatieverstrekking zoals deze in 1990 heeft plaatsgevonden.

Met betrekking tot de informatievoorziening vanaf juni 2010 over het graf van de echtgenote van verzoeker is de Ombudscommissie van oordeel dat de gemeente diverse pogingen heeft gedaan om verzoeker van informatie te voorzien. Zo zijn er twee gesprekken geweest en heeft de gemeente in meerdere brieven nadere informatie verstrekt. De Ombudscommissie is van oordeel dat er vanaf juni 2010 sprake is van adequate informatieverstrekking door de gemeente.

Met betrekking tot de administratieve nauwkeurigheid overweegt de Ombudscommissie dat verzoeker van het begraven van zijn vrouw indertijd een grafbewijs heeft ontvangen. Verzoeker heeft het grafbewijs niet meer en heeft de gemeente verzocht om een kopie. De gemeente heeft aangegeven het grafbewijs ook niet meer te hebben.

De Ombudscommissie is van oordeel dat het niet behoorlijk is dat de gemeente het grafbewijs niet meer in haar bezit heeft. Uit de selectielijst voor archiefbescheiden van gemeentelijke en intergemeentelijke organen blijkt dat bescheiden betreffende de grafrechten minimaal 7 jaar na vervaldatum moeten worden bewaard. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat de gemeente op dit punt niet-behoorlijk heeft gehandeld.

Voor wat betreft de klachtafhandeling merkt de Ombudscommissie het volgende op. In de klachtafhandelingsbrief van de gemeente wordt geconcludeerd dat – nu de overeenkomst betreffende de grafrechten niet meer aanwezig is, - er geen oordeel meer kan worden gegeven of de informatie die destijds, 20 jaar geleden, is verstrekt juist en volledig is geweest. De Ombudscommissie is het daarmee eens. Wat echter ontbreekt in de afhandelingsbrief is dat de gemeente geen motivering geeft waarom die overeenkomst- die wel aanwezig had moeten zijn- ontbreekt, dit verzuim erkent en daarvoor haar verontschuldiging aanbiedt. Op dit punt is de klachtafhandeling niet volledig. De Ombudscommissie komt dan ook tot het volgende oordeel:

- I. Adequate informatieverstrekking: voor zover het de gedragingen vanaf juni 2010 betreft, behoorlijk.
- II. Administratieve nauwkeurigheid: niet-behoorlijk.  
Daarmee is de klacht van verzoeker gedeeltelijk gegrond.
- III. Klachtafhandeling: niet zorgvuldig.

**2011 028      *Verzoek oordeel over bezwaarprocedure afwijzing handhavingsverzoek***

De Overijsselse Ombudsman is niet bevoegd omdat er bezwaar en beroep mogelijk is. Dit is schriftelijk aan verzoeker er meegedeeld.

**2011 031      *lage WIJ-uitkering en verstrekken tegenstrijdige informatie***

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 de OO.

**2011 036      *Wethouder wil geen onderhoud met verzoeker***

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Verzoeker heeft vervolgens bij de gemeente aangegeven dat hij geen verdere behandeling van zijn dossier wenst.

**2011 040      *Ontbreken van voortgangsbericht betreffende de afhandeling van een ingediend bezwaarschrift***

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 de OO.

**2011 057      *Al twee maand zonder ID-kaart en gemeente weigert te informeren over de progressie in deze zaak***

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. In een gesprek informeert de gemeente verzoeker over de wettelijke procedure die gevolgd moest worden. Verzoeker is vervolgens tevreden over de afhandeling door de gemeente en trekt zijn klacht in.

**2011 065      *Klacht niet beantwoorden brieven en lange tijd niets horen***

Omdat de klacht al door de gemeente Zwolle is behandeld en klager niet tevreden is, neemt de OO de klacht in behandeling. Op 31-12-2011 is de klacht nog in behandeling.

**2011 067      *UWV werkbedrijf wil niet helpen aan een vervolg-opleiding***

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld, wordt deze doorgezonden. Op 31 december 2011 is deze daar nog in behandeling.

**2011 069      *Dienst Werk en Inkomen belemmert verzoeker bij het uitstromen naar de arbeidsmarkt***

Op 31-12-2011 is deze klacht nog ter toetsing van de ontvankelijkheid in behandeling bij de Ombudscommissie.

**GGD IJSSELLAND**

Geen klachten.

## **VEILIGHEIDSREGIO IJSSELLAND**

Geen klachten.

## **REGIO TWENTE**

Geen klachten.

## **SOWECO**

Geen klachten.

## **STADSTOEZICHT ALMELO**

### **2010 078 Parkeersituatie voldoende duidelijk?**

Verzoeker parkeert al enige tijd in de buurt van een restaurant waar hij met enige regelmaat gaat eten. Op 23 juli 2009 heeft verzoeker van Stadstoezicht een bekeuring gekregen omdat hij fout geparkeerd heeft.

Inmiddels is voor het terrein een hek aangebracht en zijn er verwijzingsbordjes door het betreffende restaurant geplaatst naar parkeermogelijkheden (in de er naast gelegen parkeergarage) en is de situatie ook voor verzoeker duidelijk. Door middel van het hek behoort het terrein niet meer tot de openbare ruimte. Ten tijde van de bekeuring was er nog geen hek en verzoeker vindt dat hij daar had mogen parkeren. Hij is van mening dat niet duidelijk was dat hij daar niet mocht parkeren en hij geeft aan dat Stadstoezicht hem hierover beter had moeten informeren door bijvoorbeeld het vermelden van de tekst "niet parkeren" op het wegdek of op borden.

De Ombudscommissie is van oordeel dat verzoeker op basis van het parkeerverbodzonebord, dat verzoeker tot twee keer toe is gepasseerd voordat hij de betreffende locatie had bereikt, had behoren te weten dat parkeren alleen is toegestaan op de daarvoor bestemde parkeerplaatsen of in parkeergarages. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat Stadstoezicht aan haar informatieplicht heeft voldaan door te verwijzen naar de van gemeentewege geplaatste parkeerverbodzoneborden en de situatie voldoende duidelijk is. Wel is de Ombudscommissie van oordeel dat meer uitleg over het begrip openbare ruimte het geheel voor verzoeker duidelijker had gemaakt. Dit had vooral in de klachtafhandeling voor meer duidelijkheid kunnen zorgen.

De Ombudscommissie komt dan ook tot het volgende oordeel:

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

- I. Informatieverstrekking: behoorlijk;

Daarmee is de klacht van verzoeker ongegrond.

- II. Klachtafhandeling: onzorgvuldig

## **WERKVOORZIENINGSSCHAP OOST TWENTE**

Geen klachten.

## **REGIONAAL BEDRIJVENTERREIN TWENTE**

Geen klachten.