



Overijsselse
Ombudsman

JAARVERSLAG

2015

1. Terugblik op 2015

Overlijden vicevoorzitter Arend Lunenburg

Helaas moeten we in dit jaarverslag melding maken van het overlijden van de vicevoorzitter van onze Overijsselse ombudscommissie. In maart 2015 kreeg Arend Lunenburg onverwacht te horen dat hij een ernstige ziekte had. Na een kort maar ingrijpend ziekbed is hij op 24 september overleden. Sinds de oprichting in 2002 was Arend werkzaam voor de Overijsselse Ombudsman. Arend was een enthousiaste, betrokken en aimabele collega. Met zijn tomeloze inzet en groot empathisch vermogen onderzocht hij klachten van Overijsselse burgers en ging hij met de betrokken partijen op zoek naar een passende oplossing. Met zijn vakkennis en passie heeft hij een belangrijke bijdrage geleverd aan het Overijsselse ombudswerk.

Nieuwe vicevoorzitter

Op verzoek van Arend Lunenburg zelf zijn we medio 2015 gestart met een sollicitatieprocedure voor een nieuwe vicevoorzitter. Deze hebben wij gevonden in de persoon van Leo Bezemer. Leo is per 1 december 2015 benoemd en begin 2016 beëdigd.

Klachten en vragen

Er zijn in het verslagjaar 101 klachten bij ons ingediend (tegen 94 in 2014). Van die klachten moest een aantal (46) nog eerst behandeld worden door de gemeente. Vele daarvan kwamen niet bij ons terug. Daaruit mag geconcludeerd worden dat de gemeenten deze naar tevredenheid hebben afgedaan.

Niet alleen via het indienen van een klacht, maar ook per telefoon of e-mail wisten veel mensen de weg te vinden naar de Overijsselse Ombudsman. Vaak kon het secretariaat hen doorverwijzen naar de instantie waar ze moesten zijn of bleek een telefoongesprek met een van de commissieleden voldoende te zijn.

Voor veel inwoners van de aangesloten gemeenten blijkt nog steeds niet duidelijk te zijn waar ze moeten zijn met hun klachten. De Overijsselse Ombudsman wil en kan niet, net als de Nationale Ombudsman, via radiospotjes de aandacht op deze klachtvoorziening vestigen. Maar het blijft wel een voortdurend aandachtspunt voor gemeenten, andere aangesloten overheidsinstanties en onszelf.

Deelnemers

In 2015 waren 13 Overijsselse gemeenten en 7 andere (overheids)instanties. Drie gemeenten hebben in 2015 besloten om per 1 januari 2016 aan te sluiten bij de Overijsselse Ombudsman. Dat zijn de gemeenten Kampen, Wierden en Meppel. Vanwege de vele connecties die Meppel heeft met Overijssel(se gemeenten) hebben bestuur en commissie ingestemd met toetreding van deze aan Overijssel grenzende Drentse gemeente.

Website en huisstijl

In 2015 hebben we een nieuwe website, logo en huisstijl in gebruik genomen.

Communicatiebureau Catapult uit Hellendoorn is er in geslaagd aan de hand van onze eisen en wensen een frisse, pakkende en aansprekende huisstijl, website en logo te ontwerpen.

Onze nieuwe website is overzichtelijker en beter toegankelijk geworden. Bovendien is de website aangepast aan de webrichtlijnen van de overheid. Zo is er bijvoorbeeld een voorleesfunctie beschikbaar.

Met onze nieuwe huisstijl en website kunnen we – naar verwachting - weer jaren vooruit.

Overleg

Met de – klachtcoördinatoren van de – aangesloten gemeenten en instanties is er regelmatig contact, vaak over concrete zaken. Ook de jaarlijkse bijeenkomst met de deelnemers wordt als zinvol ervaren.

In 2015 vond de deelnemersbijeenkomst plaats op 4 juni in het gemeentehuis van Rijssen-Holten. Na het huishoudelijk gedeelte (met o.a. het financieel jaarverslag) hebben we in het themagedeelte met elkaar gesproken over het klachtrecht in het Sociaal Domein (ervaringen uit de praktijk) en het omgaan met kwetsbare groepen in de samenleving/mensen met psychische problemen.

De periodieke contacten met de Nationale ombudsman en andere gemeentelijke ombudsinstanties waren in 2015 opnieuw van belang om elkaar te informeren over ontwikkelingen en ervaringen. Datzelfde geldt voor bijeenkomsten van de Vereniging voor Klachtrecht.

Korte lijnen

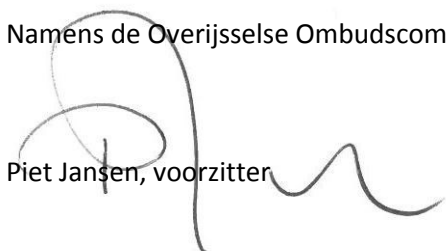
De samenwerking vanuit zowel het secretariaat als de commissieleden met de deelnemende instanties verliep ook in 2015 heel plezierig. Als het nodig is weten we elkaar snel te vinden. Onze dank daarvoor gaat uit naar de bestuurders, de klachtcoördinatoren en andere medewerkers van de aangesloten gemeenten en instanties.

Hoewel onze verantwoordelijkheid een verschillende is, hebben we hetzelfde belang voor ogen: waar dat mogelijk is herstel van vertrouwen van burgers in de overheid. We blijven ons daar graag voor inzetten.

Raalte/Nijverdal, februari 2015

Namens de Overijsselse Ombudscommissie,

Piet Jansen, voorzitter

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'P' followed by a series of loops and a wavy line.

2. Leerpunten

Hieronder een aantal aandachtspunten en ervaringen van het afgelopen jaar die ook van belang kunnen zijn voor andere gemeenten en instanties.

Wat is een klacht?

Ook dit jaar viel het de ombudscommissie op dat er nog steeds gemeenten zijn die een klacht 'beperkt' opvatten, namelijk als zou het enkel gaan over 'bejegening' door of een gedraging van een medewerker of bestuurder. In de wet is geen definitie te vinden van wat onder de term *klacht* verstaan moet worden. Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) spreekt over het recht om te klagen over 'de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen' en 'een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan'. In de praktijk is een klacht kortweg: *een uiting van onvrede van een burger over een gedraging van een bestuursorgaan*.

Het eerste dat mensen vaak denken als zij vinden niet behoorlijk door de overheid te zijn behandeld, is: 'Dat is niet eerlijk!' Eerlijkheid is een subjectief begrip. Het behandelen van een klacht begint dus met het uitzoeken van wat iemand dwarszit en waarom, ook al wordt niet expliciet het woord 'klacht' in de brief, in de e-mail of tijdens het telefoongesprek vermeld.

Ongegrondverklaring en toch aanbeveling

Het ongegrond verklaren van een klacht omdat de gemeente deze in eerste instantie goed heeft behandeld, sluit niet uit dat een aanbeveling kan worden gedaan. De aanbeveling kan betrekking hebben op het concrete geval, maar kan ook van algemene aard zijn.

Ongevraagde adviezen

Het is een paar keer voorgekomen dat de ombudscommissie zaken signaleert die niet direct betrekking hebben op de klacht, maar waar de gemeente of instantie wel wat mee kan doen. In zo'n geval wordt, los van de (formele) afhandeling van de klacht, advies gegeven aan de betrokken medewerkers. Het is aan de gemeente om er al dan niet iets mee te doen. De Overijsselse Ombudsman wil ook hierin een stukje meerwaarde leveren.

Niet meer op alles reageren

Als een burger een grote hoeveelheid brieven en mails naar de gemeente blijft sturen, vindt de Overijsselse Ombudsman het niet onredelijk dat de gemeente daarop beperkt reageert. Een gemeente liet verzoeker weten dat alleen nog op concrete en formele voorstellen wordt gereageerd. Dit is volgens de Ombudscommissie niet onredelijk. De indiener van de klacht is aangeraden om, als hij iets van de gemeente wil, een formele aanvraag daartoe in te dienen.

Digitalisering

Zeker oudere burgers ervaren soms drempels bij de steeds verder gaande digitalisering. Ook komen berichten over het hacken van computers of fraude met DigiD het vertrouwen niet ten goede. Digitalisering kan de dienstverlening door de overheid echter ook sterk verbeteren en efficiënter maken.

Zoals ook de Nationale Ombudsman heeft aangegeven is het bij de verdere digitalisering van belang dat aan een aantal belangrijke voorwaarden wordt voldaan en dat de burger hierbij centraal staat. Daar waar het digitaal aanvragen onmogelijk is, doet de overheid er goed aan maatwerk te leveren. In de door de Overijsselse Ombudsman onderzochte casus gaf de gemeente aan dat die gevallen,

waarin het digitaal aanvragen aantoonbaar onmogelijk is, bespreekbaar zijn en er dus maatwerk geleverd kan worden.

Recht op privacy niet onbeperkt

De wetgever kan grenzen stellen aan het recht op privacy. Een wet die dat effect heeft is de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Als bij een gemeente de vraag wordt gesteld of al dan niet bezwaar is ingediend door een specifiek persoon, is het van belang dat de gemeente de afweging maakt tussen enerzijds het belang van die persoon en anderzijds de belangen die de Wob aangeeft.

Wel of geen gesprek/hoorzitting

Bij een zogenaamd volledig onderzoek bepaalt de ombudscommissie aan de hand van de stukken of een gesprek c.q. hoorzitting wordt gehouden. Soms wordt er vooraf een schriftelijke vragenronde gehouden. Een gemeente/instantie mag, net als de verzoeker, altijd aangeven dat ze in een bepaald geval graag een gesprek/hoorzitting wil. De ombudscommissie zelf maakt de uiteindelijke afweging.

Overlast burens

Ook dit jaar waren er weer verschillende klachten die te maken hadden met burenoverlast. Het is van belang dat de gemeente in zo'n geval bij de klachtbehandeling in eerste instantie nagaat wat er precies aan de hand is: is de klacht, ook al ligt de oorzaak daarvan vaak dieper, ook terecht tegen de gemeente gericht? Als er sprake is van een verstoorde relatie tussen burens, is het goed te verwijzen naar buurtbemiddeling of het Landelijk Platform Woonoverlast.

Professionaliteit en goede organisatie

Voor gemeentes is het soms moeilijk om ook qua inzet van medewerkers 'de eindjes aan elkaar te knopen'. Maar hoe de situatie – door ziekte of andere oorzaken – ook is, de burgers mogen ervan uitgaan dat zij met een goed functionerende organisatie en deskundige medewerkers te maken hebben die zaken zorgvuldig en tijdig afdoen.

Ook mag van een willekeurige burger niet dezelfde kennis van de – soms net weer gewijzigde – regelgeving worden verwacht als van gemeentelijke medewerkers.

Aanspreekpunten bij de gemeente

In het belang van de cliënten en om te voorkomen dat er 'ruis op de lijn' komt, kan het vooral in het sociaal domein wijs zijn om vaste contactpersonen c.q. klantmanagers te hebben. Indien de gemeente hier om haar moverende redenen niet voor kiest, is het volgens de Overijsselse Ombudsman in ieder geval van groot belang dat informatie over/van een cliënt goed vastgelegd wordt in een centraal systeem.

Je verplaatsen in iemands situatie

Als een medewerker probeert begrip te hebben voor de persoonlijke situatie van een burger/klant, kan dat veel irritatie voorkomen. Als een gesprek toch uit de hand loopt kan achteraf de lucht geklaard worden door te erkennen dat het beter was geweest een andere opstelling te kiezen c.q. andere woorden te gebruiken. Ook al zou maar gezegd worden dat het de desbetreffende medewerker spijt dat het gevoel is gegeven dat... Dit kan veel pijn wegnemen, maar er blijkt, zo is de ombudscommissie gebleken, soms wel wat moed voor nodig te zijn.

3. Overzicht in cijfers

In 2015 ontvangen verzoeken

In het verslagjaar zijn bij de Overijsselse Ombudsman **101 verzoeken tot onderzoek** ingediend.

- Naar 32 klachten werd een onderzoek ingesteld (25 onderzoek, afgedaan met rapport of (rapport)brief al dan niet met afspraken; 7 verkorte procedure/interventie)
- 69 klachten werden niet (verder) in behandeling genomen. Het merendeel betreft klachten die nog niet in eerste instantie behandeld waren door de desbetreffende gemeente of andere aangesloten instantie. Enkele van deze klachten kwamen terug, omdat zij door de gemeente/instantie ongegrond zijn verklaard en/of niet tot een voor klager bevredigende oplossing hebben geleid.

Hieronder vindt u een overzicht van de in 2015 ontvangen klachten, uitgesplitst per deelnemer

Deelnemer	TOTAAL aantal in 2015 ontvan- gen klachten	ONDERZOEK		NIET ONTVANKELIJK				ontvan- gen in 2014 afgedaan in 2015	ontvan- gen in 2015, nog af te doen in 2016
		Onderzoek Afhandeling met rapport of brief	verkorte procedure /interven- tie	Ter behande- ling aan deel- nemer(1)	Niet ontvankelijk: overige	niet bevoegd (2)	Niet verder in onder- zoek (3)		
Almelo	10	5	1	3			1	1	
Borne	1						1		
Dalfsen	2			2					
Haaksbergen	8	1		6	1				
Hengelo	11	5		5			1		1
Oldenzaal	5	1		2		2			
Olst-Wijhe	6	2		4					1
Raalte	7	2		4			1		1
Rijssen-Holtten	4	1		2			1		
Staphorst	2		1	1					
Twenterand	9	2		3			4		
Zwartewaterland	1			1					
Zwolle	28	4	5	13		4	2	3	2
GGD IJsselland	2	2							
Veiligheidsregio IJsselland									
Regio Twente									
Soweco									
Stadstoezicht Almelo									
Werkvoorzieningsschap Twente									
Reg. Bedrijventerrein Twente									
Veiligheidsregio Twente									
meerdere gemeenten									
Niet-deelnemers	5					5			
TOTAAL	101	25	7	46	1	11	11	4	5

1. Niet ontvankelijk: klachten waren nog niet door de deelnemer behandeld en werden ter behandeling doorgestuurd
2. 'Niet bevoegd': klachten over niet deelnemende instanties en klachten die vallen onder artikel 9:22 van de Awb
3. 'Niet verder in onderzoek': verzoeken die – na mondelinge of mail contacten - uiteindelijk door verzoeker zijn ingetrokken of waarvan verzoeker uiteindelijk niet alle gevraagde informatie heeft aangeleverd.

Telefonische verzoeken om inlichtingen

Aan het secretariaat is circa 160 maal telefonisch of per email 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. In andere gevallen zag men na ingewonnen informatie en/of een telefoongesprek met één van de commissieleden af van het indienen van een 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 vallen. 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.

4. Onderzoeken in 2015

Kern van de klachten die in 2015 door de Overijsselse Ombudscommissie door middel van een onderzoek zijn afgerond.

Een korte samenvatting en het rapport vindt u op de website van de Overijsselse Ombudsman (www.overijsselseombudsman.nl)

Verzoeken ontvangen in 2014, afgerond in 2015

Planschade en/of bereikbaarheidsschade?

Verzoeker klaagt erover dat de ondernemers schade hebben geleden door het Project Almelo Verdiept en dat ze deze schade niet vergoed hebben gekregen. Ze verwijten de gemeente onduidelijke en onvolledige informatieverstrekking. Zo zou er geen duidelijke informatie verstrekt zijn over de verschillen tussen en mogelijkheden van planschade en bereikbaarheidsschade. Ook heeft verzoeker het idee dat de gemeente de ondernemers geen schade wil vergoeden, omdat er geen budget voor zou zijn. Verder klaagt verzoeker erover dat de schadeverzoeken niet objectief zijn beoordeeld.

De ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente behoorlijk heeft gehandeld voor wat betreft de informatieverstrekking en dat de klachtafhandeling niet onbehoorlijk is geweest. Bij de klachtafhandeling doet de ombudscommissie wel de aanbeveling, dat de gemeente verslagen van hoorzittingen in klachtprocedures als concept voorlegt aan betrokkenen. De ombudscommissie verklaart de klacht ongegrond.

Gebrek aan communicatie oorzaak van overlast

In de communicatie over de wijziging van het ontwerp voor een fietspad en de uitvoering van de werkzaamheden is veel misgegaan. Verzoeker vindt dat hij daardoor overlast ondervindt vanwege gezicht op en geluidsoverlast van de A28. De gemeente heeft de klacht over het onvoldoende communiceren en informeren gegrond verklaard, daaruit lering getrokken voor de toekomst en heeft voortvarend in overleg met verzoeker een voorstel gedaan voor oplossingen om de overlast te beperken. Klacht ongegrond.

Maximaal digitaal....

Verzoeker klaagt er over dat haar vader een aanvraag om een tegemoetkoming Koopkracht, niet schriftelijk kan aanvragen, maar alleen digitaal. Ze wil de DigiD van haar vader niet uit handen geven en vreest voor fraude. Nadat ze de aanvraag uiteindelijk digitaal heeft ingediend, klaagt ze er over dat er bij de hulp door de vrijwilligers van Almelo Doet Mee weinig privacy was. De vraag voor de ombudscommissie is mede of de door verzoeker aangevoerde omstandigheden vragen om maatwerk of dat de door de gemeente geboden mogelijkheden afdoende zijn.

De ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente met onder meer de mogelijkheid van hulp door vrijwilligers en medewerkers, de beveiligde computers waar gebruik van kan worden gemaakt en het bespreekbaar zijn van gevallen waarin het aantoonbaar onmogelijk is digitaal aan te vragen, heeft laten zien maatwerk toe te passen daar waar het nodig is en verklaart de klacht ongegrond. Wel merkt de ombudscommissie op dat goed is als de gemeente de vrijwilligers er nogmaals op attendeert dat de betrokkene zelf (of een 'vertrouweling' van betrokkene) desgewenst de codes moet kunnen invoeren.

Verzoeken 2015

Samenloop klacht en beroep

De klacht wat betreft de naheffingsaanslag is bij gemeente binnen de beroepstermijn ingediend. De ombudscommissie doet wat de gemeente had behoren te doen: aanbod om de klacht als beroepsschrift door te sturen naar de rechtbank.

De ombudscommissie concludeert dat de klacht wat betreft de informatieverstrekking over het niet digitaal kunnen indienen van bezwaar ongegrond is.

Mag de gemeente vertellen wie er bezwaar maakte?

Er is door de gemeente aan een derde informatie gegeven over de vraag of verzoeker al dan niet bezwaar maakte tegen vergunningverlening voor een uitrit bij een ander. Verzoeker vindt dat hiermee zijn privacy is geschonden.

Echter, het recht op privacy is niet onbeperkt; via de wetgever kunnen daaraan grenzen worden gesteld. Een wet die dat effect kan hebben is de Wet openbaarheid van bestuur (Wob).

Essentieel is volgens de ombudscommissie dat de gemeente bij een vraag om informatie over al dan niet bezwaar indienen door een bepaalde persoon, de afweging maakt tussen enerzijds het belang van die persoon, in dit geval verzoeker, en anderzijds de belangen van de Wob, waar de vrager impliciet een beroep op doet. Die afweging is hier niet gemaakt en de klacht is dan ook gegrond voor wat betreft een gebrek aan motivering; niet voor wat betreft schending van privacy.

Maakt gemeente belofte in de verkoopbrochure niet waar?

Wat betreft de inrichting van de openbare ruimte bij de nieuwe woning van verzoeker is er niet gekomen wat er in de verkoopbrochure van zijn woning is beloofd. Volgens verzoeker is het niet het 'paradijs voor kinderen' geworden dat daar is vermeld. Verzoeker wil als compensatie dat de wadi wordt weggehaald en in plaats daarvan een voetbalveldje wordt aangelegd. De wadi wordt gezien als gevaarlijk voor kinderen. Volgens de ombudscommissie kan er in dit geval niet worden gesproken van gerechtvaardigde verwachtingen. Er is ruim voldaan aan het voor speelveldjes geldende beleid en de problemen rond de wadi worden aangepakt. Klacht ongegrond.

'Advies' van de klantmanager is niet altijd gewenst

Is er sprake van niet fatsoenlijke bejegening als een klantmanager van de sociale dienst in een telefoongesprek verwijten maakt? Verzoekster zou zijn verweten dat zij de gemeente verantwoordelijk stelt. Ook zou zijn gezegd dat verzoekster maar met haar man moet gaan praten, die ver weg zit in Amerika. Verder zou de klantmanager hebben aangegeven dat verzoekster niet naar uitzendbureaus zou gaan.

Nu het relaas van de klantmanager haaks staat op dat van verzoekster, kan de ombudscommissie geen oordeel geven. Wel kan vastgesteld worden dat er bij de klachtbehandeling weinig begrip voor de ervaring van verzoekster bestond. Verder is het de toon die de muziek maakt....

Mag de sociale recherche dochter verhoren?

De dochter van verzoeker heeft een licht verstandelijke beperking. Er is een krantenwijk die op haar naam staat, maar feitelijk door verzoeker wordt uitgevoerd. Dit heeft gevolgen voor zijn uitkering. Verzoeker vindt dat zijn dochter niet verhoord mag worden door de sociale recherche; zij kan het belang van haar antwoorden niet overzien. Daarnaast is er een klacht over de contactpersoon van verzoeker; zij zou hem te weinig informeren over zijn rechten en plichten. De ombudscommissie heeft getoetst aan de normen van goede voorbereiding en informatieverstrekking. De klachten zijn ongegrond.

Recht op een toeslag? Opgewekt vertrouwen?

Verzoeker klaagt er over dat hij door de gemeente verkeerd is voorgelicht. Ten onrechte zou hem zijn verteld dat hij recht had op een hogere toeslag op zijn WWB-uitkering, als hij niet meer bij zijn ouders zou inwonen, maar een kamer zou huren.

De ombudscommissie concludeert, dat uit de stukken niet blijkt dat er sprake is van onjuiste informatieverstrekking. Nu de verklaringen uiteen lopen kan de ombudscommissie zich geen oordeel vormen over wat er werkelijk is gezegd. Wel is de ombudscommissie gebleken dat er moeizaam is gecommuniceerd tussen verzoeker en de betreffende medewerkers. Er is te weinig rekening mee gehouden dat van een inwoner niet dezelfde kennis van de – gewijzigde – regelgeving mag worden verwacht als van de gemeentelijke medewerkers. De ombudscommissie vindt dat het werken met vaste contactpersonen - een deel van - de ruis in de communicatie kan wegnemen en geeft de gemeente in overweging om te bezien of het niet gewenst is om weer vaste contactpersonen/klantmanagers aan te wijzen. Deze kunnen beter op de hoogte zijn van iemands situatie, waardoor beter kan worden gecommuniceerd en geanticipeerd. Indien de gemeente hier om haar moverende redenen niet voor kiest, zou informatie beter vastgelegd moeten worden in een centraal systeem.

Onduidelijkheid procedures bij GGD/CJG zorgt voor onterechte AMK melding

Door de inhoud van de AMK melding niet te toetsen bij verzoekers dan wel zich ervan te vergewissen dat de inhoud van de melding door andere betrokken hulpverleners was getoetst bij verzoekers handelde de betrokken medewerker in strijd met de behoorlijkheidsnorm van goede voorbereiding.

De omstandigheid dat werkwijzen en procedures binnen het CJG niet goed waren vastgelegd, en de rollen door elkaar liepen is misschien een verklaring voor gemaakte fouten, maar geen rechtvaardiging voor deze fouten.

Burgers mogen ervan uitgaan dat zij met een goed functionerende organisatie en deskundige medewerkers te maken hebben.

Maakt een lastige ambtenaar het werken onmogelijk?

De samenwerking tussen de gemeente en de Bedrijvenvereniging van een industrieterrein verloopt niet altijd even soepel. Volgens verzoeker komt dit door de handelwijze en bejegening door een bepaalde ambtenaar. Die maakt hem het werken onmogelijk. Verzoeker eist schadevergoeding. Klachten worden in zoverre gegrond verklaard door de gemeente dat, waar het gaat om het omgaan met irritaties over en weer, de houding van de ambtenaar niet steeds correct is geweest. De ombudscommissie acht dit terecht en nu er excuses zijn aangeboden, zijn de klachten verder ongegrond. Over schadevergoeding is de ombudscommissie niet bevoegd te oordelen. Wat betreft samenwerking, professionaliteit en de-escalatie worden de klachten ongegrond verklaard.

Overlopende emmer

Verzoeker klaagt over de gang van zaken rondom zijn aanvraag om een WWB-uitkering.

Vooraf het werk en inkomen-gesprek met de toenmalige consulent, was 'de druppel die de emmer deed overlopen'. Verzoeker kreeg te weinig ruimte om vragen te stellen, het gesprek was kort en er zijn dingen gezegd die verzoeker hebben geraakt. Tijdens het gesprek dat de ombudscommissie met verzoeker had heeft de klachtcoördinator van de gemeente meerdere keren namens het college van Burgemeester en Wethouders excuus aangeboden voor de uitlatingen van de betreffende consulent. Deze is inmiddels niet meer werkzaam bij de gemeente en was ook bij het gesprek niet aanwezig. Verzoeker zag graag ook nog een excuus op schrift. Dit is door de gemeente alsnog gedaan.

Verzoeker heeft tevens een aantal inhoudelijke handelingen en beslissingen van de gemeente aangekaart. De ombudscommissie heeft verzoeker geïnformeerd over de bevoegdheden en

aangegeven dat het op de weg van verzoeker ligt om eventueel in bezwaar of in beroep te gaan tegen inhoudelijke besluiten.

Afweging belangen bij herinrichting straat

Verzoekster vindt dat de bewering dat *alle partijen* achter de plannen herinrichting van de straat staan niet juist is en dat de gemeente bij haar besluitvorming het advies van Veilig Verkeer Nederland wat betreft het treffen van verkeer(remmende) maatregelen niet heeft meegenomen.

Uit de correspondentie en stukken is slechts op te maken dat de straat, in overleg met alle betrokken partijen, werd heringericht. 'In overleg met' wil nog niet zeggen dat iedereen op alle onderdelen akkoord is gegaan. Niet aannemelijk of voorstelbaar is dat de gemeente tijdens het proces van de herinrichting heeft beweerd dat *alle partijen* achter de plannen herinrichting staan. De gemeente heeft gemotiveerd aangegeven waarom bepaalde aanbevelingen van VVN wel/niet worden overgenomen. Het is aan de gemeente om, rekening houdend met alle betrokken belangen, af te wegen of aanbevelingen in het rapport van VVN worden overgenomen bij de besluitvorming.

Vertrouwen in de gemeente geschaad door het onvindbaar zijn van documenten

De documenten met betrekking tot een bestemmingsplan, die verzoeker wilde inzien bij de gemeente, waren onvindbaar. Daardoor bleef het voor verzoeker onduidelijk of hij misschien ten tijde van het indienen van zijn zienswijze zaken verkeerd en/of over het hoofd had gezien dan wel de gemeente veranderingen had aangebracht.

De gemeente handelde in strijd met de behoorlijkheidsnorm van goede organisatie.

Kuilen in een zandweg en teveel belasting betalen

De klacht is ongegrond, omdat de gemeente – zij het wat kort – antwoord heeft gegeven op de klachten en vragen van verzoeker en verzoeker de gelegenheid heeft gegeven om zijn zienswijze over de verhoging van de forensenbelasting te geven en deze zienswijze heeft meegewogen bij de besluitvorming.

Wat betreft het niet nakomen van de onderhoudsverplichting van de zandweg is de klacht prematuur. Wel doet de ombudscommissie een aanbeveling:

het zou goed zijn als de gemeente in het kader van haar onderhoudsverplichting als wegbeheerder voor zichzelf de vraag beantwoordt of voldoende rekening wordt gehouden met de mate waarin van de zandweg gebruik wordt gemaakt en het verwachtingspatroon dat de weggebruiker heeft van deze weg.

Burger niet serieus genomen?

Verzoeker besteedt, zoals hij het zelf aangeeft, aandacht aan onjuiste wegwijzers en andere verkeerssituaties. Zo heeft hij ook een gesprek gehad met een medewerker van de gemeente over de bewegwijzering rond het fietspad van Vriezenveen naar Almelo. Verzoeker klaagt er over dat die medewerker zijn reactie niet goed heeft gemotiveerd, geen goede voorbereiding heeft getroffen voor de reactie en zich niet professioneel heeft gedragen. Ook is er volgens hem geen sprake van fair play omdat verzoeker alleen met deze medewerker te maken had, waardoor er geen sprake is van onpartijdigheid. Het is de ombudscommissie nergens uit gebleken dat de vragen en opmerkingen van verzoeker niet serieus zijn genomen. Naast de betrokken medewerker hebben ook de afdelingsmanager en de klachtbehandelaar naar de zaak gekeken. Uit alle stukken, inclusief de correspondentie van verzoeker, maakt de ombudscommissie op dat het hier gaat om een inhoudelijk verschil van mening. De ombudscommissie kan niet anders dan concluderen dat verzoeker het niet eens is met de gemeente over een inhoudelijk probleem. De ombudscommissie ziet dan ook geen aanleiding om een verder onderzoek in te stellen.

Paard in de achtertuin van de burens

De burens van verzoekers hebben een paard dat regelmatig in de achtertuin van die burens staat. Verzoekers geven aan stankoverlast te ervaren, vooral van de urine van het paard. Intussen verloopt het contact tussen de burens steeds moeilijker en ervaren verzoekers pesterijen van de burens. Verzoekers hebben de gemeente meerdere keren gebeld met een verzoek om handhaving. Ze voelen zich door de gemeente met een kluitje in het riet gestuurd, niet serieus genomen en niet op fatsoenlijke wijze bejegend.

De ombudscommissie concludeert dat de gemeente alert reageert op meldingen van overlast door verzoekers. De gemeente is tot nu toe bij iedere melding naar de burens gegaan. Nu de gemeente actief reageert op de meldingen, maar geen overlast waarneemt, is er geen mogelijkheid voor de gemeente om iets te doen aan de overlast die verzoekers ervaren.

De ombudscommissie is, gelet op hoe de gemeente steeds gereageerd heeft, van oordeel dat de gemeente voldoende heeft geluisterd naar verzoekers en zorgvuldig heeft gehandeld, de klacht is dan ook ongegrond.

Evenwichtskunst: geheimhouding waar mogelijk, zorgvuldige doorbreking van het geheim waar nodig.

De ouders voelden zich overvallen door de mededeling van hun bijna 17 jarige inwonende dochter dat zij was geplaatst op een leerboerderij en stonden in hun beleving voor een voldongen feit. De ouders vinden dat GGD contact met hen had moeten opnemen en informatie had moeten delen, althans informatie aan hen had moeten vragen om tot een goede besluitvorming te komen.

Volgens de GGD ging het om een plaatsing in het kader van een behandelingsovereenkomst op grond van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) tussen de dochter en de jeugdarts. Omdat de dochter 16 jaar was werden de ouders niet betrokken bij de besluitvorming.

Tijdens het gesprek met de ombudscommissie werd geconcludeerd dat er in de voorfase nog geen behandelingsovereenkomst was in de zin van de WGBO.

De ombudscommissie heeft er met instemming kennis van genomen dat de kwestie over de communicatie met ouders van inwonende kinderen in de voorbereidingsfase voor een geneeskundig behandeltraject binnen de GGD als leerpunt wordt besproken.

Gemeente oorzaak van moeilijke situatie?

Verzoeker heeft meerdere keren een aanvraag om een bijstandsuitkering ingediend bij de gemeente, maar deze aanvragen zijn afgewezen of buiten behandeling gesteld. Door gebrek aan inkomen kan hij geen kamer huren, zijn identiteitsbewijs niet verlengen (waardoor hij weer geen werk zou kunnen aanvaarden) en niet verder behandeld worden door de huisarts. Verzoeker verwijt de gemeente dat ze onvoldoende informatie heeft verstrekt door op bepaalde vragen geen antwoord te geven en heeft het gevoel dat de gemeente hem niet toelaat in de bijstand.

De ombudscommissie heeft niet geconstateerd dat de gemeente een deel van de vragen van verzoeker onbeantwoord heeft gelaten. Voor zover het gaat om het eventueel 'buiten de bijstand houden', zijn dit voor bezwaar-en beroep vatbare besluiten; hier kan de ombudscommissie geen oordeel over geven. De ombudscommissie raadt verzoeker wel aan om bij het maken van bezwaar of het doen van een nieuwe aanvraag hulp te vragen. De ombudscommissie ziet geen aanleiding voor verder onderzoek of actie in de richting van de gemeente. Wel constateert de ombudscommissie tijdens het gesprek en op basis van de stukken dat verzoeker in een lastige situatie zit, waarvan het goed zou zijn als die doorbroken wordt. De ombudscommissie hoopt dat er een oplossing komt en dat verzoeker, al dan niet met hulp van derden, de vicieuze cirkel kan doorbreken.

Schadeclaim voor uitblijven behandeling aanvraag schuldregelingstraject

Volgens verzoekster zou de gemeente niet hebben gereageerd op haar verzoek om schadevergoeding. Het bleek dat de gemeente al wel had gereageerd, namelijk binnen zes weken. Dit is een redelijke termijn.

De ombudscommissie toetste marginaal of de afwijzing van de schadeclaim behoorlijk was. De gemeente had gemotiveerd aangegeven waarom zij zich niet aansprakelijk acht voor de schade die verzoekster leed vanwege het wat langer duren van het schuldregelingstraject. Dit vond de ombudscommissie behoorlijk. De vraag of de gemeente aansprakelijk is voor de gestelde schade kan worden voorgelegd aan de rechter.

Dit had in een bezwaar-/beroepsprocedure aan de orde moeten komen

Namens verzoeker wordt geklaagd over een Armeens monument. De onderbouwing van de klacht ziet vooral op aspecten die in een bezwaar-en of beroepsprocedure aan de orde – hadden – kunnen komen. Te denken valt hierbij aan een bezwaarprocedure tegen de verleende omgevingsvergunning of bezwaar tegen een afgewezen handhavingsverzoek. Het had op de weg van verzoeker gelegen om nadere informatie in te winnen over de aanvraag voor een vergunning en over de uiteindelijke vergunningverlening, zodat er desgewenst tijdig bezwaar gemaakt had kunnen worden. In het schrijven wordt ook een klachtaspect aangevoerd: de gemeente heeft de klacht te laat afgehandeld. De ombudscommissie onderschrijft dat de klachtafhandeling te lang op zich heeft laten wachten. Echter, de gemeente biedt hiervoor in haar klachtafhandelingbrief excuses aan. De stelling dat dit niet voldoende is en er een passende en straffende maatregel dient te worden opgelegd, waardoor verzoeker gecompenseerd wordt, wordt niet gedeeld door de ombudscommissie. Het feit dat de gemeente zich heeft gerealiseerd dat het te lang heeft geduurd en hier haar excuses voor maakt, is voldoende.

Na interventie opgelost

De gemeente reageert niet op een klacht over beschadiging van een tuinmuur en een tuinhok door wortels van een boom die op de lijst bijzondere bomen staat. Na tussenkomst van de Overijsselse Ombudsman is in overleg tussen verzoeker en de gemeente een bevredigende oplossing gevonden.

Bemiddeling door de Overijsselse Ombudsman

Er is ongenoegen over hoe door de gemeente vervolg is gegeven aan het rapport van de ombudscommissie van 11 oktober 2013. Niet alleen wat betreft de inhoud van het geschil over verjaring in verband met een stuk 'snippergroen' van de gemeente, maar ook wat betreft de wijze van opstellen en communiceren door sommige vertegenwoordigers van de gemeente. De gemeente heeft een finaal bod gedaan om de zaak af te ronden, waar verzoekers niet mee kunnen instemmen.

Wellicht zou de ombudscommissie tot een oordeel kunnen komen dat de gemeente op bepaalde punten niet voldoende zorgvuldig handelde, maar een oplossing richting de inhoud zou er daarmee niet komen.

Verzoekers blijven van mening dat er wat betreft het stukje grond sprake is van verjaring en betreuren het dat de gemeente dit niet erkent. Maar om juridische procedures, die weer veel tijd en energie gaan kosten, te voorkomen en de zaak definitief af te ronden, gaan zij op voorstel van de ombudscommissie alsnog akkoord met het finale bod van de gemeente. De gemeente had het bod al ingetrokken, maar stemt er ook alsnog mee in om het zo op te lossen. Bemiddeling geslaagd.

Over de schutting van de burens en ander ongenoegen

De melding over overlast van de burens pakte de gemeente voortvarend op door een onderzoek ter plaatse te doen. Het resultaat was dat de burens de te hoge schutting afbraken en daarvoor in de plaats een berghok neerzetten. Naar aanleiding van de klacht van verzoeker over het berghok ging

de gemeente weer een onderzoek ter plaatse doen. Voor het overige ongenoegen is verwezen naar buurtbemiddeling en het Landelijk Platform Woonoverlast.

Klachten over het 'keukentafelgesprek'

De klachten van verzoeker over het keukentafelgesprek in het kader van de Wmo zijn door de gemeente deels gegrond verklaard. De consulent handelde niet professioneel nu zij het dossier van klagster niet had bestudeerd. Over wat is gezegd lopen de meningen dusdanig uiteen dat een definitief oordeel niet mogelijk is. De ombudscommissie heeft niets toe te voegen aan de klachtafhandeling door de gemeente en neemt het verzoek dan ook niet verder in behandeling. De klacht is kennelijk ongegrond.

5. Bijlage

A. Bestuur Stichting de Overijsselse Ombudsman

Het bestuur van de Stichting de Overijsselse Ombudsman werd op 31 december 2015 gevormd door:

de heer A.C. Hofland, burgemeester van Rijssen-Holten (voorzitter)

de heer drs. J.H.J. Berends, gemeentesecretaris van Dalfsen (secretaris/penningmeester)

de heer drs. Mr. B. Koelewijn, burgemeester van Kampen (vice-voorzitter).

B. Deelnemers

Op 1 januari 2015 waren de navolgende gemeenten en regionale samenwerkingsverbanden aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman:

de gemeenten Almelo, Borne, Dalfsen, Haaksbergen, Hengelo, Oldenzaal, Olst-Wijhe, Raalte, Rijssen-Holten, Staphorst, Twenterand, Zwartewaterland en Zwolle, alsmede de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden GGD IJsselland, Veiligheidsregio IJsselland, Regio Twente, Soweco, Stadstoezicht Almelo BV, Regionaal Bedrijventerrein Twente en de Veiligheidsregio Twente.

C. Overijsselse Ombudscommissie

Op 31-12-2015 waren lid van de Ombudscommissie:

de heer P. Jansen, tevens voorzitter van de Ombudscommissie

de heer drs. L. Bezemer, plv. voorzitter van de Ombudscommissie

mevrouw mr. A.D. van Zeben

mevrouw mr. J. den Engelse

mevrouw mr. P. Weggemans

mevrouw mr. S. Wesseldijk

Op de [website](#) vindt u de nevenfuncties van de commissieleden (klik hiervoor op de foto van betreffend commissielid).

Op onze [website](#) vindt u ook de werkwijze van de Ombudscommissie.