



Overijsselse  
Ombudsman

---

# JAARVERSLAG

# 2016

---

## 2016, een jaar van LOL

Net voor Kerst ontvingen we een mailtje van een blijde jonge inwoner van één van de bij ons aangesloten gemeenten. Na tussenkomst van de Overijsselse Ombudsman had de gemeente maatwerk toegepast. De jongere was de gemeente en de ombudscommissie dankbaar dat dit op heel korte termijn en nog voor de feestdagen geregeld kon worden. In dit geval waren wij formeel nog niet aan zet, maar gelet op de inhoud van het verzoek hebben we het wel direct opgepakt. En de gemeente werkte ook op een heel constructieve manier mee.

Zo hebben we in het afgelopen jaar meer klachten door bemiddeling of interventie kunnen oplossen. Soms al direct na het indienen van de klacht, soms tijdens het gesprek waarbij ook de gemeente aan tafel zat.

### LOL

Helaas lukt dat niet altijd en het kan ook lang niet altijd. Maar bij al het werk van de ombudscommissie gaat het om LOL: *Luisteren, (zo mogelijk) Oplossen en Leren*. Dat geldt natuurlijk ook voor gemeenten en instanties. Een klager wil gehoord worden. Zo maken we het meermalen mee dat een verzoeker ons na een gesprek hartelijk bedankt. Niet omdat we tot een oplossing zijn gekomen of omdat betrokkene denkt dat hij/zij 'gelijk krijgt', maar omdat er, zo wordt dan gezegd, echt *geluisterd* is.

*Oplossen* lukt helaas lang niet altijd. (Te) vaak moeten we een zaak afsluiten met een rapport met daarin een oordeel: klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond. De bedoeling is echter ook dat van een klacht *geleerd* wordt. Door de desbetreffende gemeente of instantie, maar ook door anderen. Daarom zijn onze rapporten – geanonimiseerd – openbaar. Met name hopen we dat door het beoogde leereffect het vertrouwen van klager in de overheid weer – enigszins – hersteld wordt.

### Meer klachten

Al met al was 2016 voor de Overijsselse Ombudsman een boeiend jaar, waarin meer klachten werden ingediend dan in 2015. Evenals voorgaande jaren kwamen heel wat klachten binnen die nog niet door de gemeenten waren behandeld.

Hoe het precies met – het indienen van – klachten zit blijkt voor veel mensen niet duidelijk te zijn. Voor gemeenten en ombudsinstanties is het een blijvende uitdaging om onder de aandacht te blijven brengen hoe het klachtrecht in elkaar zit.

### 660.000 inwoners

De toename van klachten kan natuurlijk ook te maken hebben met het aantal gemeenten dat is aangesloten. Met de aansluiting van de gemeenten Kampen, Meppel en Wierden is het aantal aangesloten gemeenten per 1 januari 2016 16. Zo'n 660.000 inwoners van Overijsselse en dus nu ook één aan Overijssel grenzende Drentse gemeente kunnen met klachten over hun gemeente terecht bij de Overijsselse Ombudsman. Daarnaast zijn 7 samenwerkingsverbanden bij ons aangesloten. Inmiddels heeft ook een aan Overijssel grenzende gemeente in Gelderland gevraagd naar de mogelijkheid van aansluiting bij de Overijsselse Ombudsman. Bestuur en commissie staan hier welwillend tegenover. Daarmee komt het aantal gemeenten in 2017 op 17.

### Samenwerking met gemeenten

De samenwerking van onze commissie met de gemeenten en instanties was in het afgelopen jaar zoals we gewend zijn: constructief en plezierig. Dat bleek ook weer tijdens mijn tweejaarlijkse 'rondje' langs de burgemeesters van de aangesloten gemeenten.

Heel plezierig was het om te gast te zijn bij een raadscommissie en in een andere gemeente bij de gemeenteraad. Samen hebben we met elkaar van gedachten gewisseld over de Overijsselse Ombudsman en ingezoomd op de desbetreffende gemeente.

### **Onafhankelijk**

De goede samenwerking betekent niet dat we als ombudscommissie ons oor laten hangen naar de gemeenten. We zijn als ombudscommissie 100% onafhankelijk. De bij ons aangesloten gemeenten en instanties verwachten ook niet anders van ons.

### **Tot slot**

Met dank aan de aangesloten gemeenten en instanties zijn we met een goed gevoel over 2016 het nieuwe jaar 2017 ingegaan: een jaar met hopelijk veel LOL.

Raalte/Nijverdal, februari 2017

Namens de Overijsselse Ombudscommissie,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized capital letter 'P' followed by a smaller capital letter 'J' and a wavy line.

Piet Jansen, voorzitter

## Leer- en aandachtspunten

### Onbekendheid klachtrecht

Zoals in het voorwoord is aangegeven komt het vaak voor dat degene die een klacht indient niet weet dat de klacht eerst ingediend moet worden bij de gemeente c.q. de instantie waarop de klacht betrekking heeft. De klachtprocedure is weliswaar in de regel op de website van gemeenten en instanties vermeld, maar het verdient aanbeveling dat met name gemeenten daarnaast zo nu en dan in de gemeentelijke advertentie de aandacht vestigen op de mogelijkheid van het indienen van klachten. En hierbij aangeven dat een klacht altijd eerst bij de gemeente moet worden ingediend. En dat als inwoners niet tevreden zijn over de afhandeling van hun klacht, zij de Overijsselse Ombudsman kunnen vragen een onderzoek in te stellen.

### Tevreden

In de praktijk blijkt dat 'tevredenheid' van 'klagers' lang niet altijd te maken heeft met 'krijgen wat men wil hebben'. Van groot belang is dat een klacht serieus wordt genomen, dat er goed geluisterd wordt en dat er uitgelegd wordt waarom wel of niet aan een klacht tegemoet kan worden gekomen.

### Zo kan het ook

Van één van de gemeenten kregen we de afhandelingsbrief van een klacht die we hadden doorgestuurd voor behandeling in eerste instantie. In de brief stond de volgende afsluitende zin: "Wij willen u danken voor het indienen van de klacht; het helpt ons de dienstverlening te verbeteren." Het is de toon die de muziek maakt! Gelukkig worden doorgestuurde klachten door de gemeenten/instanties veel vaker naar tevredenheid afgehandeld. Ook blijken gemeenten er in veel gevallen geen moeite mee te hebben om aan te geven wat verkeerd is gegaan en daarvoor excuses aan te bieden. Goede stappen om het vertrouwen van de burger in de overheid te herstellen.

### Veronderstelde kennis

Bij de behandeling van verschillende klachten is gebleken dat soms te veel kennis wordt verwacht bij de burger. Ook wordt er te vaak vanuit gegaan dat 'de klant' op hetzelfde niveau denkt als de medewerker die met betrokkene communiceert. 'Goede informatieverstrekking' blijkt moeilijk te zijn. Het kan echter nooit eenvoudig genoeg uitgelegd worden. En er moet zeker niet vanuit gegaan worden dat 'de burger dat wel zal weten'. Er is, zeker in het sociaal domein, een enorme hoeveelheid aan regels en uitzonderingen. Veel mensen verdrinken hier als het ware in.

Ook het in begrijpelijke taal opstellen van brieven vraagt voortdurend aandacht.

### Niet eindeloos

Het is ook in dit verslagjaar weer voorgekomen dat niet alleen de gemeente of instantie, maar ook de ombudscommissie heel veel moeite moest doen om met een 'klager' in contact te komen.

Wij tonen in de regel veel begrip voor een verzoeker die meestal in een lastiger positie zit dan de 'sterkere overheid'. Maar als er niet meegewerkt wordt kunnen we niet anders dan het dossier sluiten, al dan niet met een afrondend(e) rapport of brief.

### Repeterende breuk

In het afgelopen jaar kwamen in enkele gevallen indieners van een klacht naderhand op hetzelfde probleem terug. Als er geen sprake is van nieuwe 'klachtwaardige' feiten of omstandigheden of als er geen feiten worden aangetoond die bij het behandelen van de klacht niet bekend waren, gaan wij daar niet op in. Verzoekers die ons als het ware blijven bestoken met email of post krijgen van ons een berichtje dat we, als het om een afgeronde zaak gaat, daar niet meer op zullen reageren. Een gemeente/instantie kan in zulke gevallen hetzelfde doen.

### **Klachten over uitbestede taken**

Enkele klachten in 2016 gingen over door de gemeente uitbestede taken. Daarbij blijft de gemeente zelf verantwoordelijk voor de klachtbehandeling.

Een indiener van een klacht was ontstemd dat de correspondentie over die klacht zonder toestemming werd doorgestuurd aan derden. Dit was volgens betrokkene in strijd met de privacy. Volgens de ombudscommissie heeft de gemeente gehandeld conform de professionele norm en richtlijn in de ombudsprudentie inzake behoorlijke klachtbehandeling bij uitbestede taken. Echter, als de gemeente een klacht doorstuurt naar een gecontracteerde derde partij, is het belangrijk de indiener van de klacht daarover te informeren.

### **Verwarring**

Ook in 2016 is het een aantal keren voorgekomen dat er verwarring was over – het indienen van – klachten over gemeentelijke belastingzaken in Twentse gemeenten. Het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (GBT) is namelijk niet aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman. Hetzelfde geldt voor het GBLT waarbij enkele gemeenten in West Overijssel zijn aangesloten. Goede verwijzing is belangrijk.

### **Coulancebetaling**

In bepaalde gevallen, waarin kosten een rol spelen, kan het als onbehoorlijk worden aangemerkt als een gemeente of instantie bij de klachtbehandeling zelfs niet de afweging maakt met betrekking tot een gevraagde vergoeding uit coulance. Wij hebben in 2016 een gemeente aanbevolen dat alsnog te doen. De gemeente heeft die handschoen opgepakt en het verzoek om een coulancebetaling heroverwogen. Met als uitkomst dat een bedrag werd toegekend. Klager beklagde zich vervolgens bij de Overijsselse Ombudsman dat dit bedrag te laag was. Wij hebben geantwoord dat de gemeente wettelijk niet verplicht is om een aanbeveling van de ombudscommissie op te volgen, maar dat in dit geval wel heeft gedaan. Hoe de gemeente tot het bedrag van de betaling uit coulance is gekomen, is door burgemeester en wethouders onderbouwd. De Overijsselse Ombudsman is niet bevoegd om een uitspraak te doen over de hoogte van het uit coulance te betalen bedrag.

### **Maatwerk**

Het leveren van maatwerk blijft een voortdurend aandachtspunt.

Bij het beoordelen van klachten hanteren wij de ‘behoorlijkheidswijzer’. Hierin staat kort en krachtig: “De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.” Angst voor precedentwerking kan verlammen. Wet- en regelgeving is uitgangspunt, zo staat in de toelichting in de behoorlijkheidswijzer, maar de overheid houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden waar de burger in terecht kan komen. En ‘specifiek’ brengt met zich mee dat er nooit sprake kan zijn van precedentwerking.

### **Maatwerk 2**

Soms kan een klacht worden voorkomen of snel worden opgelost door in een specifiek geval het net even anders te doen dan gewoonlijk. Zonder dat dit tot problemen voor de gemeente of instantie hoeft te leiden. Maatwerk dus. Het is vorig jaar in een paar gemeenten voorgekomen dat een inwoner er onoverkomelijke moeite mee had om via een te volgen traject aan te tonen dat hij/zij het lichamenlijk en/of psychisch aan kon om geheel of gedeeltelijk aan de arbeidsverplichtingen te voldoen. Men voelde zich daartoe niet in staat. Als de gemeenten in die uitzonderlijke gevallen eerst een (medische) keuring hadden laten plaatsvinden had een klacht kunnen worden voorkomen.

### **Maatwerk 3**

Het leveren van maatwerk heeft uiteraard ook grenzen. Bij een klacht over de plek van een lantaarnpaal had de gemeente alle moeite gedaan om aan de wensen van klagers tegemoet te komen. Echter, er was maar één oplossing mogelijk voor betrokkenen, namelijk plaatsen op de plek die zij wilden. De ombudscommissie kwam tot het oordeel dat de klacht ongegrond is, omdat de gemeente er in redelijkheid alles aan heeft gedaan om via maatwerk een oplossing te vinden voor verzoekers.

### **Klachten herkennen**

Het komt voor dat de gemeente of instantie een klacht niet als zodanig herkent omdat deze op de een of andere manier in een verhaal 'verpakt' is. Daarom moeten brieven en e-mails zorgvuldig worden gelezen. Als in zo'n geval een klager zich na de wettelijke termijn tot de Overijsselse Ombudsman wendt, zijn wij bevoegd de klacht in behandeling te nemen. Echter, omdat klachtbehandeling – ook – tot doel heeft om het vertrouwen in de overheid te herstellen, geeft de ombudscommissie er in de regel de voorkeur aan de gemeente in de gelegenheid te stellen de klacht alsnog met spoed te behandelen. Daar wordt dan wel een korte termijn aan verbonden.

## Overzicht in cijfers

### In 2016 ontvangen verzoeken

In het verslagjaar zijn bij de Overijsselse Ombudsman **107 verzoeken tot onderzoek** ingediend.

- Naar 35 klachten werd een onderzoek ingesteld (23 onderzoek, afgedaan met rapport of (rapport)brief al dan niet met afspraken; 5 interventie/bemiddeling; 7 in onderzoek: afhandeling in 2017)
- 72 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 een overzicht van de in 2016 ontvangen klachten, uitgesplitst per deelnemer

Deelnemer	TOTAAL aantal in 2016 ontvangen klachten	Onderzoek en afhandeling met rapport of brief	Interventie/bemiddeling	1e behandeling gemeente / instantie	niet verder in behandeling	ingetrokken	doorgestuurd naar bevoegde instantie	ontvangen in 2015 afgedaan in 2016	ontvangen in 2016 nog af te doen in 2017
Almelo	5	2		2	1				
Borne	2	1		1					
Dalfsen	1	1							
Haaksbergen	2	1		1					
Hengelo	9		2	5	2			1	
Kampen	12	2		7	1	1			1
Meppel	2					1			1
Oldenzaal	4			2	2				
Olst-Wijhe	2	1		1				1	
Raalte	11	4	1	4	2			1	
Rijssen-Holten	1				1				
Staphorst	5	1		2	1				1
Twenterand	8	2		2	1	2			1
Wierden	1								1
Zwartewaterland	1								1
Zwolle	32	8	2	16	4	1		2	1
GGD IJsselland/Twente	1			1					
Veiligheidsregio IJsselland	0								
Regio Twente	0								
Soweco	0								
Stadstoezicht Almelo	0								
Werkvoorzieningsschap Twente	0								
Reg. Bedrijventerrein Twente	0								
Veiligheidsregio Twente	0								
Niet-deelnemers	8				5		3		
<b>TOTAAL</b>	<b>107</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>44</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>

*NB:*

*Klachten in onderzoek genomen en afgedaan met rapport of brief:*

*- klacht gegrond: 2*

*- klacht gedeeltelijk gegrond: 9*

*- klacht ongegrond: 13*

*- klachten afgedaan met afspraken: 2.*

*- bij 4 klachten heeft de Overijsselse Ombudscommissie een aanbeveling gedaan.*

### **Telefonische verzoeken om inlichtingen**

Aan het secretariaat is circa 170 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.



## Onderzoeken in 2016

Kern van de klachten die in 2016 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](http://www.overijsselseombudsman.nl))

## Verzoeken ontvangen in 2015, afgerond in 2016

### Afdingen op de grondprijs

Verzoekster vindt dat de gemeente haar heeft misleid ten aanzien van de koopprijs voor een bouwka­vel door gebrek aan informatie over de berekening van de kavelprijs. Volgens verzoekster lijdt zij daardoor een nadeel van € 34.000. Ze geeft aan dat de bedoeling van haar klacht is om de grondprijs naar beneden te krijgen.

De ombudscommissie concludeert dat de gemeente voorafgaand aan het aanbod om de bouwka­vel te reserveren voor verzoekster, haar een aantal keren informeerde over de kavelprijs en in een later stadium hoe de prijs voor de bouwka­vel tot stand is gekomen. Daarmee voldeed de gemeente aan de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking.

Wat betreft de stukken met verschillende data behorende bij het collegebesluit overweegt de ombudscommissie dat van een burger niet mag worden verwacht dat hij/zij weet hoe de gemeente intern te werk gaat. De commissie concludeert dat het in het algemeen beter zou zijn als de gemeente bij toezending van een collegebesluit met onderliggende interne stukken aan een burger informatie zou geven waarom er diverse aanmaakdata zijn. Op dat punt voldeed de gemeente niet aan de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking.

### Een staaltje maatwerk

Aanslagen worden formeel op de juiste wijze opgelegd, namelijk op naam van de erven, omdat er geen sprake is van boedelscheiding. Toch is de gemeente bereid om aan het GBLT het verzoek voor te leggen om de toekomstige aanslagen op te leggen op naam van verzoekster. Daarmee voldoet de gemeente aan de behoorlijkheidsnorm van maatwerk en toont de gemeente zich oplossingsgericht. De wijze waarop en de frequentie waarmee verzoekster gegevens opvraagt bij de gemeente zijn onredelijk.

### De kwestie lantaarnpaal

Vóór de reconstructie van de straat stond een lantaarnpaal tegen de perceelgrens van verzoekers. In het nieuwe verlichtingsplan is de lantaarnpaal zo dicht mogelijk bij de rand van de weg geplaatst.

Verzoekers willen graag dat de lantaarnpaal weer tegen hun perceelgrens wordt geplaatst.

De ombudscommissie oordeelt dat de gemeente er in redelijkheid alles aan heeft gedaan om via maatwerk een oplossing te vinden voor verzoekers. De klacht is daarom ongegrond.

### Zijn er nieuwe feiten?

De klacht betreft de inrichting van de openbare ruimte bij de nieuwe woning van verzoeker; er is nog steeds geen sprake van het kindvriendelijk maken van de voormalige wadi. Volgens verzoeker is er een vergelijkbare situatie bij een andere wadi. Toch blijkt daar niet te zijn gerealiseerd wat verzoeker voor ogen staat. Nu er geen nieuwe feiten zijn blijft de ombudscommissie bij het standpunt van vorig jaar: de gemeente voldoet aan de criteria van het beleid inzake speelvoorzieningen.

### Overhangende takken en ander ongenoegen

Verzoeker heeft de gemeente een aantal keren verzocht om overhangende takken op zijn terrein te verwijderen, maar daaraan wordt geen gevolg gegeven. Daarom heeft verzoeker een begin gemaakt om zelf de takken te laten snoeien. De rekening hiervoor wil de gemeente niet betalen.

De ombudscommissie stelt vast dat de gemeente gevolg gaf aan de klacht van verzoeker over overhangende takken op zijn perceel door ter plaatse de situatie te beoordelen. De gemeente stelde toen vast dat er niet zodanig sprake was van overlast/ hinder dat er takken moesten worden gesnoeid. De klacht van verzoeker dat de gemeente geen gevolg gaf aan zijn klacht over overhangende takken is ongegrond. De vraag of de hinder die verzoeker ondervindt rechtmatig is en – in het verlengde daarvan – of verzoeker zijn onkosten voor het snoeien kan verhalen op de gemeente kan worden voorgelegd aan de rechter.

## Verzoeken 2016

### Neemt de gemeente mij wel serieus?

In het kader van de bijstandsuitkering is er op basis van de Participatiewet een arbeidsverplichting voor 40 uur per week. Verzoeker blijkt na onderzoek niet meer dan 24 uur per week te kunnen werken. Dit onderzoek vindt pas plaats na enkele jaren; intussen zijn de verhoudingen er niet beter op geworden. De ombudscommissie oordeelt dat het onderzoek door deskundigen eerder had gekund en klachten hierover gegrond zijn, waardoor de oorzaak van verziekte verhoudingen niet alleen bij verzoeker gelegd kan worden.

### Kom ik wel over bij de gemeente?

Verzoeker vraagt informatie op basis van de Wet openbaarheid van bestuur. Er komt geen reactie van de zijde van de gemeente, want verzoeker is vergeten zijn vraag ook daadwerkelijk in de enveloppe te doen. De gemeente heeft dan geen gegevens waar zij wat mee kan. In eerste instantie kan verzoeker zich niet voorstellen dat het zo is gegaan. Na bemiddeling door de Overijsselse Ombudsman krijgt verzoeker alsnog een reactie op zijn vragen en is de kwestie opgelost.

### Verborgene gebreken en WOZ

Verzoeker vindt dat de gemeente niet luistert naar zijn klacht. Hij kocht in 2012 zijn woning. Na de koop vond verzoeker dat hij teveel had betaald, gezien de verborgen gebreken. In zijn visie moet de WOZ-waarde (op grond van de Wet waardering onroerende zaken) dan ook lager worden vastgesteld. Daartoe diende hij bezwaarschriften in bij de gemeente.

De gemeente heeft een bestuursovereenkomst met andere gemeenten voor samenwerking op het gebied van belastingen. De samenwerking wordt uitgevoerd door de Regionale belastingsamenwerking DOWR. Het gaat hier om een uitbestede taak waarbij de gemeente zelf verantwoordelijk blijft voor de klachtbehandeling. De gemeente heeft het mondelinge contact over de klacht laten verlopen via DOWR, maar schreef zelf de klachtafhandelingsbrief. Dat is correct. De gemeente heeft de klacht van verzoeker serieus behandeld en is ingegaan op de argumenten van verzoeker. De klacht is daarom ongegrond.

### Een hoofdpijndossier

Verzoeker vindt dat de gemeente rekening had moeten houden met de belangen van omwonenden door tijdig met hen in gesprek te gaan en dat de gemeente de argumenten bij inspraak niet had mogen negeren. De procedure bij de Raad van State zou dan niet nodig zijn geweest. Verzoeker vindt dat hij door de houding van de gemeente onnodig veel kosten voor de advocaat heeft moeten maken.

De ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente een eigen verantwoordelijkheid heeft tegenover individuele inwoners die schade claimen, los van het feit of deze claim gerechtvaardigd is. Achter een claim kan ongenoegen schuilgaan of zelfs een klacht. De vraag of sprake is van aansprakelijkheid is van andere orde dan de vraag of er redenen zijn om een burger te compenseren.

De klacht is gedeeltelijk gegrond wegens strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking en gegrond wegens strijd met het vereiste van redelijkheid. De ombudscommissie doet de aanbeveling om het verzoek om coulançe te heroverwegen.

### Overlast van populieren

De gemeente heeft de klacht van verzoeker en medebewoners van het appartementencomplex over overlast van de populieren serieus behandeld en is ingegaan op de argumenten van verzoeker. De gemeente heeft gemotiveerd aangegeven waarom zij geen aanleiding ziet om maatregelen te nemen. De klacht is ongegrond.

### **Herstelwerkzaamheden**

Verzoekster was al lange tijd in gesprek met de gemeente over door de gemeente veroorzaakte schade aan tuinmuur en hek. De ombudscommissie hield de vinger aan de pols om e.e.a. voortvarend op te lossen. In november 2015 beloofde de gemeente opdracht te geven aan een aannemer. Omdat verzoekster eind januari nog niets had gehoord trok zij weer aan de bel bij de ombudscommissie. Na interventie werden de werkzaamheden terstond opgepakt.

### **Eerst een medische keuring of eerst een cursus?**

Verzoekster is van mening dat ze niet in staat is om mee te doen aan een door de gemeente aangeboden cursus. Ze wil op medische en psychische gronden ontheven worden van de arbeidsverplichtingen. Een medisch onafhankelijk onderzoek zou hierin duidelijkheid kunnen brengen. De gemeente wil echter dat verzoekster deelneemt aan de cursus om daarin te bekijken wat haar mogelijkheden zijn. Hier zou ook uit kunnen komen dat een medisch onderzoek plaats dient te vinden.

Tijdens het gesprek van de ombudscommissie met partijen is overeengekomen dat bij uitzondering het medisch onderzoek eerst plaats vindt. Hiermee is er een oplossing voor de klacht van verzoekster.

### **Eindspraak?**

Verzoeker vindt dat de gemeente haar verantwoordelijkheid niet neemt en haar zorgplicht niet vervult, jegens hem als (oud)werknemer. In 2005 heeft verzoeker een ongeval gehad tijdens de uitoefening van zijn werk. Verzoeker kan zich niet neerleggen bij de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep over deze zaak. De gemeente conformeert zich aan de uitspraak en ziet de zaak als afgesloten. De ombudscommissie concludeert dat ze niet bevoegd is ten aanzien van de inhoud van de zaak (een administratieve rechter heeft uitspraak gedaan). Voorts concludeert de ombudscommissie, dat niet is gebleken dat de gemeente haar zorgplicht en verantwoordelijkheid jegens verzoeker niet nakomt.

### **Vaak aan de bel getrokken, maar geen gehoor**

Verzoekster diende in december 2015 een klacht in bij de gemeente over de gang van zaken betreffende communicatie. Al eerder had verzoekster mondeling haar onvrede geuit tegenover een medewerker van de gemeente. Omdat zij na zes weken nog steeds geen reactie kreeg op haar klacht, stuurde verzoekster medio februari 2016 een rappel aan de gemeente. Wel stuurde de gemeente steeds een ontvangstbevestiging. Toen zij nog steeds geen reactie kreeg wendde verzoekster zich tot de Overijsselse Ombudsman. De gemeente liet weten dat de e-mails van verzoekster kennelijk niet als klacht zijn herkend. In feite is de ombudscommissie dan bevoegd de klacht in behandeling te nemen. Echter, omdat klachtbehandeling strekt tot herstel van vertrouwen in de overheid gaf de ombudscommissie er de voorkeur aan de gemeente in de gelegenheid te stellen de klacht alsnog met spoed te behandelen.

### **Inbreuk op privacy?**

De sociale recherche doet onderzoek. Verzoekers ervaren dit als een ernstige inbreuk op hun privacy. Het blijkt de ombudscommissie niet dat hier andere dan de gebruikelijke onderzoeksmethoden zijn gehanteerd of dat er onzorgvuldig is opgetreden. Wat dat betreft zijn de klachten ongegrond. Wel heeft de klachtenprocedure bij de gemeente te lang geduurd, waarvoor de gemeente excuses heeft aangeboden. Verder had het volgens de ombudscommissie voor de hand gelegen verzoeker in persoon te horen. Dan had de klachtafhandeling ook wat uitgebreider kunnen zijn.

### **Het verdwenen bankafschrift**

Verzoeker geeft aan een bankafschrift te hebben ingeleverd bij de gemeente voor een aanvraag Tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten. Het afschrift is vervolgens in de beleving van verzoeker kwijtgeraakt. Verzoeker vindt dat er zo niet met vertrouwelijke stukken om mag worden gegaan en hij is bang dat het afschrift met de bij- en afschrijvingen erop, door meerdere mensen wordt gezien. Verzoeker wil een schadevergoeding van de gemeente van € 1000 omdat ze onzorgvuldig met het bewijsstuk is omgegaan. De gemeente geeft aan dat er, toen verzoeker het afschrift kwam inleveren, nog geen aanvraag was ingediend.

Het bankafschrift kon dus niet worden gekoppeld aan een aanvraag. Vaste werkwijze is dan om het bewijsstuk in het digitale dossier op te bergen of te vernietigen. De ombudscommissie gaat ervan uit dat de gemeente in het geval van verzoeker heeft gehandeld conform de gebruikelijke werkwijze door het losse stuk dat niet gekoppeld kon worden te vernietigen. Wel concludeert de ombudscommissie, dat de procedure voor het innemen van stukken aan de balie niet helemaal duidelijk is, nu pas achteraf bleek dat het bankafschrift niet te koppelen was aan een aanvraag. De ombudscommissie doet dan ook de aanbeveling om de procedure aan de balie nog eens tegen te licht te houden.

### **Geen nachtelijke verblijf op eigen grond**

Verzoeker klaagt erover dat hij 's nachts niet mag recreëren op zijn eigen stuk grond in het buitengebied. Verzoeker voerde daarover een aantal procedures. In de uitspraken van de Raad van State is zijn beroep ongegrond verklaard, omdat in het Beleidsplan Recreatie en Toerisme staat dat kamperen op eigen terrein niet is toegestaan. De ombudscommissie is niet bevoegd een onderzoek voort te zetten indien de klacht betrekking heeft op een gedraging ten aanzien waarvan door een bestuursrechter uitspraak is gedaan. De klacht over toezeggingen door wethouders om alsnog een oplossing te vinden om 's nachts te mogen verblijven op eigen grond is ongegrond nu verzoeker niet concreet kan aangegeven dat die toezeggingen zouden zijn gedaan. Er is dan ook geen sprake van gerechtvaardigde verwachtingen die de gemeente zou moeten nakomen.

### **Signalering en registratie**

De gemeente heeft verzoeker niet duidelijk geïnformeerd over de betekenis van de signalering en registratie van zijn vermiste identiteitskaart en gaf verzoeker onjuiste informatie wat betreft de instantie waartoe hij zich kan richten met een eventueel verzoek om verwijdering van de registratie. Daarmee handelde de gemeente niet volgens de norm van goede informatieverstrekking.

### **Permanent wonen op een camping**

Er wordt sinds jaar en dag 'gewoond' op een camping. Verzoeker wil dat ook, meldt zich met een verklaring van de campingbeheerder bij de gemeente om zich in te schrijven en zegt zijn huurhuis op. Als zijn bewindvoerder over het permanent wonen informeert bij de gemeente, wordt duidelijk dat tegen permanente bewoning weliswaar niet wordt opgetreden, maar dat dit voor de toekomst nooit is uit te sluiten. Hierop laat verzoeker zijn woonplannen varen. Hij voelt zich achtergesteld bij degenen die sinds jaar en dag op de camping wonen en claimt ook kosten. De ombudscommissie oordeelt dat de informatieverstrekking bij de gemeente beter had gekund. Eventuele schade is een privaatrechtelijke kwestie.

### **Financiële consequentie van te laat keukentafelgesprek**

Het keukentafelgesprek over de indicatie heeft niet binnen de beloofde eerste drie maanden van 2016 plaatsgevonden. De gemeente heeft de klacht op dit onderdeel betrokken en oplossingsgericht opgepakt en neemt de extra kosten voor de Begeleiding Individueel voor haar rekening. De gemeente heeft wel correcte informatie gegeven over de mogelijke wijziging van de eigen bijdrage per 1 januari 2016 en de mogelijkheid om informatie te krijgen bij het CAK over de berekening van de eigen bijdrage voor de zorg per 1 januari 2016. De ombudscommissie ziet geen aanleiding de gemeente te vragen haar standpunt over de eigen bijdrage januari tot en met maart 2016 te heroverwegen.

### **Steeds hetzelfde...**

Verzoeker klaagt met regelmaat en steeds dezelfde argumenten over de afdeling schulddienstverlening van de gemeente. De diverse argumenten zijn aan de orde geweest bij de klachtbehandeling door de gemeente in 2014. Op grond van de wet is de ombudscommissie niet verplicht onderzoek te doen naar kwesties die meer dan een jaar geleden door een bestuursorgaan als klacht zijn behandeld. In het geval van verzoeker ziet de ombudscommissie geen reden om daarvan af te wijken.

Ten overvloede merkt de ombudscommissie op dat de vele e-mails/brieven na de klachtbehandeling in 2014 niet alleen door medewerkers van schulddienstverlening werden beantwoord, maar ook door de wethouder. Wat opvalt zijn steeds dezelfde vragen en argumenten. Het afdelingshoofd heeft verzoeker laten weten dat in overleg met de wethouder is besloten dat elk verzoek, in welke vorm dan ook, door het afdelingshoofd zal

worden beoordeeld en afgedaan. Dat is correct. Het kan niet zo zijn dat medewerkers en wethouders van een gemeente steeds weer moeten reageren op dezelfde vragen en argumenten van een burger. Dit legt een onredelijke belasting op de organisatie.

### **Afgesneden bosperceel**

De klacht gaat over het traject nà afhandeling van een klacht in 2014. De gemeente heeft naar aanleiding van de klacht samen met verzoeker geprobeerd een oplossing te vinden voor het feit dat het bosperceel door aanleg van een fietspad smaller is geworden. De uiteindelijke oplossing is dat de gemeente het perceel bosgrond verkocht aan verzoeker.

Verzoeker stelt zich niet gehoord te voelen door de gemeente tijdens dit traject en te worden tegengewerkt. Vanuit deze beleving heeft verzoeker geen vertrouwen meer in de gemeente. Verzoeker uit zijn gevoel en beleving met het stellen dat de gemeente niet onafhankelijk en onpartijdig is geweest bij de klachtbehandeling en dat de klachtafhandelingsbrief vol leugens staat.

De ombudscommissie is van oordeel dat de betrokken medewerkers van de gemeente goed hebben geluisterd naar de wensen van verzoeker bij het vinden van een oplossing voor het bosperceel. De gemeente heeft er alles aan gedaan wat redelijkerwijs van een gemeente mag worden verwacht om aan de wensen van verzoeker tegemoet te komen. De gemeente handelde onpartijdig bij het vinden van een oplossing die past bij de specifieke omstandigheden van verzoeker.

### **Niet reageren en stukken kwijtgeraakt?**

De gemeente vraagt in verband met heronderzoek naar uitkeringen stukken op. Verzoekster reageert niet en het komt tot stopzetten van de uitkering. Daarop stelt verzoekster dat de gemeente de stukken al lang had, maar deze is kwijtgeraakt. Ook zou de gemeente niet reageren op haar e-mails. De stelling van verzoekster over het zoek zijn van stukken is niet onderbouwd. Verder heeft de gemeente diverse pogingen gedaan met haar in contact te komen en is er uiteindelijk een cliëntbegeleider aangewezen. De ombudscommissie oordeelt dat de klachten ongegrond zijn, maar vraagt wel aandacht voor de moeilijkheden bij verzoekster als het gaat om goed contact te houden met de gemeente.

### **Opgeroepen tijdens vakantie en gebrek aan informatie**

Verzoeker klaagt er over dat hij tijdens zijn vakantie is opgeroepen om stukken in te leveren bij de gemeente, waarvoor hij juist toestemming had gekregen van de gemeente. Ook klaagt verzoeker over het gebrek aan informatie waarom zijn uitkering gedurende twee maanden niet werd uitbetaald. Verzoeker is ook niet tevreden over de klachtbehandeling door de gemeente.

De ombudscommissie concludeert dat verzoeker ten onrechte is opgeroepen tijdens zijn vakantie, dat verzoeker onvoldoende is geïnformeerd en dat de klachtbehandeling niet voortvarend heeft plaatsgevonden, terwijl op een deel van de klacht niet is ingegaan. De klacht is dan ook gegrond.

### **Een kwetsbare groep**

In het huis van de burens van verzoeker werden, in strijd met het bestemmingsplan, (gehandicapte) kinderen opgevangen. In de aanloop naar handhaving wordt er naar de mening van verzoeker teveel rekening gehouden met de belangen van de "kwetsbare groep kinderen". De procedure heeft lang geduurd. De sfeer in de straat is verziekt. Verzoeker is niet tevreden over de klachtafhandelingsbrief, deze is te summier. De ombudscommissie spreekt af dat de gemeente een nadere klachtafhandelingsbrief stuurt. Verzoeker geeft aan met de inhoud van de nadere brief tevreden te zijn. Hiermee is er een oplossing voor de klacht van verzoeker.

### **Trage afhandeling Wob-verzoek**

Verzoeker klaagt over de trage afhandeling van zijn Wob-verzoek. De gemeente is volgens hem de toezegging niet nagekomen dat ze binnen een bepaalde termijn de gevraagde informatie toe zou sturen, nadat derde-belanghebbenden de mogelijkheid hebben gehad te reageren. Daarna bleek de behandelend ambtenaar wegens vakantie afwezig, waardoor de afhandeling van het verzoek verdere vertraging opliep. De ombudscommissie concludeert, dat de gemeente zich weliswaar aan de wettelijke termijnen heeft gehouden,

maar voortvarender had kunnen zijn in het afhandelen van het Wob-verzoek en de feitelijke openbaarmaking van de gegevens. Ook was het goed geweest als tijdens de vakantie van een medewerker vervanging was geregeld om het verzoek verder af te handelen. Er is niet gebleken van niet nagekomen toezeggingen. De klacht is gedeeltelijk gegrond.

De ombudscommissie doet twee aanbevelingen aan de gemeente: 1. om voortaan brieven waarin de beslistermijn wordt verlengd wegens het vragen van zienswijze(n) aan derdebelanghebbende(n), anders te redigeren en de betrokkenen meer uitleg te geven over de opschorting van de wettelijke beslistermijn; 2. om een voorziening te treffen tijdens vakanties van medewerkers zodat bijvoorbeeld de afhandeling van een Wob-verzoek geen vertraging oploopt.

### **Begeleiding bij aanvraag uitkering**

Er was bij verzoeker geld in kas vanuit een verkoop en hiermee had in inkomen kunnen worden voorzien zonder dat een uitkering nodig was. Achteraf wordt door de gemeente de bijstand herzien en teruggevorderd, wat een zaak voor bezwaar en beroep is. De ombudscommissie is daarin niet bevoegd; wel oordeelt de commissie dat de gemeente bij aanvraag van de uitkering zelf meer onderzoek had moeten doen in plaats van zonder meer af te gaan op wat door aanvrager gemeld wordt.

### **Over bladzuigers en privacy**

Vanwege door haar ervaren geluidsoverlast vraagt verzoekster aan de gemeente of het aantal decibel tijdens het bladzuigen is gemeten voordat de bladzuiger in een woonwijk wordt ingezet. Verzoekster rappelleert een paar keer aan haar vraag. De klachtbehandeling door de gemeente leidt evenmin tot de gevraagde informatie. Eerst door toedoen van de ombudscommissie doet de gemeente navraag bij ROVA en krijgt vervolgens informatie over de meting van de gebruikte bladzuiger.

Naar aanleiding van haar vraag krijgt verzoekster bezoek van een ROVA-medewerker. Verzoekster dient vervolgens een klacht in vanwege schending van de privacy. Verzoekster vindt het niet correct dat de gemeente haar brieven doorstuurt naar derden.

De gemeente heeft gehandeld conform de professionele norm inzake behoorlijke klachtbehandeling bij uitbestede taken. Wel zou het beter zijn geweest als de gemeente verzoekster erover zou hebben geïnformeerd dat zij de brieven van verzoekster had doorgestuurd naar ROVA in het kader van haar taak om vragen en klachten door te verwijzen.

### **Visbootjes in de Zwolse wateren**

Verzoeker vraagt om informatie over het liggeld van visbootjes en de handhaving. De gemeente heeft naar aanleiding van de klacht de eerder gegeven informatie verduidelijkt en aangevuld in de klachtafhandelingsbrief. Daarmee is de klacht bij de Overijsselse Ombudsman ongegrond.

### **Schulddienstverlening gestagneerd**

Verzoeker vindt dat hij niet voortvarend wordt begeleid door de gemeente bij zijn schuldenproblematiek. De ombudscommissie deed onderzoek en stelde vast dat de gemeente naar aanleiding van de klacht bezig was met de aanvraag schulddienstverlening en dat er dus op dat moment geen rol was weggelegd voor de ombudscommissie.

### **Onterechte klacht over schulddienstverlening 1**

Verzoeker klaagt erover geen reactie te hebben gekregen van de gemeente op zijn vraag om inzage in zijn dossier aanvraag schulddienstverlening om te weten waarom zijn beroep op de hardheidsclausule werd afgewezen.

De ombudscommissie stelt na onderzoek vast dat verzoeker het rapport inzake de aanvraag schulddienstverlening van de gemeente heeft gekregen en daarmee inzage in zijn dossier. Verder stelt de ombudscommissie vast dat de hardheidsclausule niet van toepassing is, omdat verzoeker is toegelaten tot de schulddienstverlening.

### **Onterechte klacht over schulddienstverlening 2**

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente hem als schuldeiser heeft afgewezen bij de behandeling van de schulddienstverlening van zijn zwager. De ombudscommissie is niet bevoegd kwesties te onderzoeken die inhoudelijk te maken hebben met de aanvraag en het verlenen van schulddienstverlening. De kwestie van de lening van de zwager behoort daartoe. Daarover beslist de rechter.

### **Is de gemeente laks bij handhaving?**

Handhaving van parkeerverbod door de gemeente gebeurt volgens verzoeker niet, dan wel selectief, want ondernemers kunnen gaan staan waar ze willen; daarbij gaat de gemeente het gesprek niet aan. Bemiddeling door de Overijsselse Ombudsman mislukt, partijen komen niet bij elkaar. De onderbouwing door verzoeker is onduidelijk en er is ook geen echt eigen belang bij verzoeker. De klachten zijn dan ook niet gegrond.

### **Perikelen rond forensenbelasting**

Forensenbelasting heffen is volgens verzoeker in strijd met artikel 1 van de Grondwet (discriminatie). Er wordt door de gemeente herhaalde malen met verzoeker gesproken en er kan dan ook niet worden gezegd dat er geen aandacht is. Volgens de ombudscommissie komt daarbij de kern van het verhaal echter niet exact naar voren. De gemeente had beter kunnen motiveren hoe het zit met het gelijkheidsbeginsel. Ook was het in dit geval beter geweest als de gemeente verzoeker een concept-verslag van het gesprek had toegezonden, waarop hij had kunnen reageren. Op deze twee punten is de gemeente niet geheel zorgvuldig geweest. Voor het overige zijn de klachten ongegrond, dan wel is de Overijsselse Ombudsman niet bevoegd omdat het om wetgeving/beleid gaat of omdat verzoeker beroep had kunnen instellen bij de rechter.

## Bijlage

### A. Bestuur Stichting de Overijsselse Ombudsman

Het bestuur van de Stichting de Overijsselse Ombudsman werd op 31 december 2016 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 31 december 2016 waren de navolgende gemeenten en regionale samenwerkingsverbanden aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman:  
de gemeenten Almelo, Borne, Dalfsen, Haaksbergen, Hengelo, Kampen, Meppel, Oldenzaal, Olst-Wijhe, Raalte, Rijssen-Holten, Staphorst, Twenterand, Wierden, 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 december 2016 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.