

Geacht college/bestuur/geachte mevrouw, mijnheer,

Als bijlage treft u het Jaarverslag 2014 van de Overijsselse Ombudsman aan. Dit is bestemd voor zowel het College van Burgemeester en Wethouders c.q. het Dagelijks Bestuur als de klachtencoördinator.

Vriendelijk verzoek aan de klachtencoördinator om het jaarverslag door te mailen aan andere medewerkers in uw organisatie voor wie het van belang kan zijn.

Vandaag is het jaarverslag ook aan de gemeenteraad / het algemeen bestuur en de rekenkamer/-commissie gezonden.

Tevens bijgevoegd het persbericht dat, samen met het jaarverslag, digitaal aan de lokale en regionale media in Overijssel wordt gezonden.

Het jaarverslag 2014 is ook te raadplegen via onze website www.overijsselseombudsman.nl

Met vriendelijke groet,

Bestuur Stichting De Overijsselse Ombudsman en Overijsselse Ombudscommissie,

A.C. Hofland

P. Jansen

voorzitter bestuur

voorzitter Ombudscommissie





OVERIJSSELSE OMBUDSMAN

JAARVERSLAG 2014

1. Terugblik op 2014

Een tweedelijns klachtvoorziening, zoals de Overijsselse Ombudsman, is niet alleen een wettelijke noodzaak maar voor een onafhankelijke toets ook onmisbaar. Ook in 2014 meldden zich weer veel burgers met allerlei vragen en klachten bij de Overijsselse Ombudsman.

Aantal klachten

In 2014 zijn 94 klachten bij ons ingediend. In 2013 waren dat er 110 en in 2012 92. Een aantal klachten moest eerst nog worden behandeld door de gemeente. Enkele klachten kwamen naderhand bij ons terug. Het merendeel werd alsnog tot tevredenheid van verzoekers door de gemeenten afgedaan. Van de door ons behandelde klachten kon een aantal zonder rapport worden afgedaan omdat verzoeker en gemeente er alsnog na bemiddeling van onze kant uit kwamen, al dan niet via een gesprek.

Deelnemers

Op 1 januari 2014 hebben we de gemeente Rijssen-Holtten mogen verwelkomen als nieuwe deelnemer.

Er waren contacten met enkele gemeenten die nadenken over aansluiting bij de Overijsselse Ombudsman.

Commissie

In 2014 heeft Gertrude Edelenbos afscheid genomen van de ombudscommissie omdat het voor haar lastig werd om haar huidige ambt van rechter te combineren met het ombudswerk. We prijzen ons gelukkig dat we tegelijkertijd een nieuw commissielid konden verwelkomen, namelijk Sabine Wesseldijk. Mevrouw Wesseldijk is ook onderzoeker/klachtbehandelaar bij de Nationale ombudsman.

Werkwijze

Eind 2014 is besloten dat er vanaf 1 januari 2015 niet meer per gemeente/instantie een vaste voorzitter voor de behandeling van de klachten zal zijn. De binnenkomende klachten zullen door de voorzitter (Piet Jansen) en de vice-voorzitter (Arend Lunenburg) van de commissie om en om worden behandeld. Voorlopig blijven de andere leden van de commissies in principe wel 'gekoppeld aan' de verschillende deelnemers.

Verder is afgesproken dat in het kader van supervisie de voorzitter, de vice-voorzitter en de leden van de commissie met enige regelmaat – als toehoorder – een gesprek/hoorzitting bijwonen van andere commissieleden.

Doel is om verzoekers en deelnemers nog beter van dienst te kunnen zijn.

Interveniëren

Zoals eerder aangegeven heeft voor de Overijsselse Ombudsman het interveniëren bij en op die wijze oplossen van klachten de voorkeur boven het geven van oordelen. Dit is in de regel ook het uitgangspunt en de werkwijze van onze deelnemers. Het gaat uiteindelijk om – zoveel mogelijk – 'tevreden burgers'. De hoofdtak van de Overijsselse Ombudsman was, is en blijft: aandacht voor de problemen van burgers en ondernemers. Die willen vooral gehoord worden en krijgen in de regel liever een praktische oplossing voor hun problemen dan een formeel oordeel. Het lukt echter lang niet altijd om er door middel van afspraken uit te komen. Ook in 2014 is het een aantal keren voorgekomen dat verzoekers erop staan dat er een oordeel van de Overijsselse Ombudsman komt.

Contacten

Regelmatig onderhielden we in 2014 contacten met de Nationale ombudsman en andere ombudsmannen en –commissies. Daarnaast hebben we bijeenkomsten van de Vereniging van Klachtrecht als zinvolle contactmomenten ervaren.

Deelnemersbijeenkomst

Onze jaarlijkse bijeenkomst met vertegenwoordigers van de deelnemers hebben we op 21 mei 2014 in het stadhuis van Rijssen-Holtten gehouden. Na het huishoudelijk gedeelte heeft de heer Ferenc van Damme, projectleider bij de provincie Overijssel, het thema 'Actieve burger, andere overheid! En wat betekent dit voor de klachtbehandeling?' ingeleid.

Gevolgen decentralisatie sociaal domein

De grote decentralisatie-operatie op het gebied van jeugd, zorg en participatie per 1 januari 2015 zal naar verwachting gevolgen hebben voor het aantal klachten. In 2014 hebben we ons hier – o.a. samen met de Nationale ombudsman, gemeentelijke ombudsmannen en regionale ombudscommissies – zoveel mogelijk op voorbereid.

Wat de eerste- en tweedelijns-klachtbehandeling betreft verandert er in essentie niets. De Overijsselse Ombudsman komt voor de aangesloten gemeenten in beeld als een burger niet tevreden is over de afhandeling van een klacht door de gemeente.

Voor de burger moet duidelijk zijn waar hij/zij in eerste instantie een klacht moet indienen: is dat bij de gemeente, de (jeugd)zorginstantie of ergens anders? De verwijsfunctie is daarom, zowel als het om bezwaar en beroep als om klachten gaat, van groot belang.

Vanaf 1 januari 2015 zullen ervaringen worden opgedaan. Wij gaan deze ervaringen inventariseren en in het deelnemersoverleg van 2015 hierover met elkaar in gesprek.


Samenwerking

Evenals in voorgaande jaren was er in 2014 regelmatig contact met bestuurders en klachtcoördinatoren en andere medewerkers van de aangesloten gemeenten en organisaties. Onze hartelijke dank voor de goede samenwerking!

Graag zijn we zowel de burgers die zich tot ons wenden als onze deelnemers ook in 2015 weer van dienst.

Raalte/Nijverdal, februari 2015

Namens de Overijsselse Ombudscommissie,

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

Piet Jansen, voorzitter

2. Leerpunten

Onderstaande ervaringen en aandachtspunten van het afgelopen jaar kunnen van belang zijn voor alle gemeenten en organisaties.

Alle relevante stukken overleggen

In 2014 is een aantal keren gebleken dat het van groot belang is dat alle *relevante* stukken aan de ombudscommissie – al dan niet digitaal – ter hand worden gesteld. Het ontbreken van stukken leidt niet alleen tot vertraging bij behandeling van de zaak maar kan de ombudscommissie ook op het verkeerde been zetten.

Snel reageren

Als de klachtcoördinatoren snel en adequaat reageren op vragen en verzoeken van de Overijsselse Ombudsman komt dat de snelheid van behandeling van het verzoek ten goede en kan soms formele klachtbehandeling worden voorkomen.

Pand- en/of telefoonverbod

Als een verzoeker, die zich meldt bij de Overijsselse Ombudsman, bij de desbetreffende gemeente of instantie een pand- en/of telefoonverbod heeft, moet dat bekend zijn bij ons secretariaat. Als het in de contacten tussen de klachtcoördinator en ons secretariaat niet wordt gezegd, kan het gebeuren dat betrokkene wordt verwezen naar de gemeente. Dit levert, zo hebben ervaringen in 2014 geleerd, onplezierige situaties op.

Nieuwe feiten

Het komt voor dat verzoeker tijdens een gesprek of hoorzitting feiten of omstandigheden noemt die eerder bij de – behandeling van de klacht door – de gemeente niet aan de orde zijn geweest en/of die dateren uit de periode tussen het indienen van de klacht en het gesprek. Formeel zou kunnen worden gezegd dat deze dan niet besproken worden. Dit kan tot gevolg hebben dat er een vervolgbehandeling moet plaatsvinden of dat een nieuwe klacht wordt ingediend. De Overijsselse Ombudsman kiest in zo'n geval voor een praktische benadering: tenzij de vertegenwoordigers van de gemeente daar beargumenteerd bezwaar tegen hebben, worden deze nieuwe feiten of omstandigheden meegenomen in het gesprek.

Verslag horen en andere gesprekken

Het is uiteraard een eigen keuze van de gemeente/instantie, maar indien van het horen van of een gesprek met een burger een verslag wordt gemaakt, kan het verstandig zijn dat dit als concept wordt voorgelegd aan de gesprekspartners met het bieden van de mogelijkheid om hier binnen een bepaalde – korte - termijn op te reageren. Het is voorgekomen dat tijdens de behandeling van een klacht door de Overijsselse Ombudsman misverstanden ontstonden over wat wel en niet was gezegd tijdens een gesprek/hoorzitting van de gemeente met verzoeker. Zeker als blijkt dat er bij klager(s) twijfels bestaan over de objectiviteit van de verslaglegger of wanneer voorzienbaar is dat klager(s) en klachtbehandelaar verschillende opvattingen hebben over de inhoud van het gesprek, kan het voorleggen van een concept-verslag onnodig 'gedoe' over het verslag voorkomen.

Aanwezig bij gesprek/hoorzitting

In principe bepaalt de Ombudscommissie wie – in het belang van het onderzoek – namens de gemeente/instantie bij het gesprek/de hoorzitting aanwezig moeten zijn. Als de gemeente/instantie

graag wil dat er daarnaast nog iemand aanwezig is, kan dat in overleg met de ombudscommissie geregeld worden.

Geluidsopnamen

Het komt voor dat een verzoeker een geluidsopname wil maken van het gesprek of de hoorzitting. Een verzoek daartoe wordt ingewilligd, tenzij er van de zijde van de ombudscommissie of van de gemeente/instantie zwaarwegende redenen zijn om dit niet te doen. Iemand die een geluidsopname wil maken moet dit echter wel van tevoren duidelijk maken. Er mag niet onaangekondigd een opname worden gemaakt.

De Nationale ombudsman heeft in 2014 de volgende spelregels opgesteld die de Overijsselse Ombudsman ook hanteert:

1. Een overheidsinstantie staat het maken van een geluidsopname toe, tenzij er zwaarwegende redenen zijn dit niet te doen. In dat geval biedt zij een alternatief aan.
2. Een overheidsinstantie heeft op de eigen website informatie staan over het opnemen van gesprekken.
3. Een burger maakt van tevoren duidelijk dat hij een geluidsopname wil maken.
4. De burger verstrekt aan de overheidsinstantie een kopie van de opname als deze dat wenst (of vice versa als de overheidsinstantie de opname maakt).
5. Noch de burger noch een overheidsinstantie knipt of plakt in een geluidsopname, tenzij dit wordt meegedeeld.
6. Noch de burger noch een overheidsinstantie verstrekt zonder toestemming van de andere partij geluidsopnamen aan derden of maakt deze openbaar.

Niet een te formele opstelling

De behoorlijkheidsnorm 'luisteren naar de burger' is een paar jaar geleden nader uitgewerkt en als één van de richtlijnen voor een goede behandeling van bezwaar vastgelegd in de 'Bezwaarwijzer' van de Nationale ombudsman. Daarin staat o.m.: "Tijdens de bezwaarbehandeling blijft goed overleg met de burger belangrijk. Beperk daarbij formalisering en juridisering. Zorg ervoor dat de burger tijdig over voldoende informatie beschikt. Zorg ervoor dat de burger zich op een eerlijke manier behandeld voelt tijdens het horen: zorg voor open communicatie, toon een actief luisterende houding." De overheid moet ervoor zorgen dat de leden van zo'n adviescommissie naast juridische en inhoudelijke kennis ook over communicatieve vaardigheden beschikken. Daarmee wordt communicatie bevorderend gedrag bedoeld.

Een in 2014 ingediende klacht over de opstelling van een voorzitter van een gemeentelijke commissie voor de bezwaarschriften werd onder meer onder verwijzing naar deze 'Bezwaarwijzer' gegrond verklaard: iemand werd, zonder dat dit van tevoren was meegedeeld, plotseling op een volgens hem onplezierige wijze geconfronteerd met de houder van de vergunning waartegen hij bezwaar had gemaakt. De voorzitter van de bezwarencommissie koos voor een formele opstelling en wilde niet ingaan op wat bij de aanvang van de zitting naar voren werd gebracht. Zie ook 'Onderzoeken 2014'.

Klacht(element)en (h)erkennen

In 2014 is in een rapport een algemene aanbeveling gedaan om er bij bezwaarprocedures alert op te zijn dat in een bezwaarschrift klachtelementen kunnen staan en/of tijdens de procedure alsnog schriftelijk of mondeling worden geuit. Het niet (h)erkennen van zo'n klacht is een gemiste kans om escalatie te voorkomen dan wel te beperken.

Zie ook 'Onderzoeken 2014'.

Persoonlijke gegevens opvragen

Om bij de uitvoering van de Wet Werk en Bijstand de rechtmatigheid te kunnen beoordelen, moeten gegevens kunnen worden opgevraagd. Dit is echter wel gebonden aan wettelijk bepaalde grenzen. Een gemeente mag niet zo maar niet-openbare gegevens (zoals inkomensgegevens en RDW-gegevens) van een niet betrokken derde opvragen zonder diens toestemming in het kader van een rechtmatigheidsonderzoek. Zie ook 'Onderzoeken 2014'.

3. Overzicht in cijfers

IN 2014 ONTVANGEN VERZOEKEN

In het verslagjaar zijn bij de Overijsselse Ombudsman **94 verzoeken tot onderzoek** ingediend.

- Naar 24 klachten werd een onderzoek ingesteld (14 volledig onderzoek, 3 afdoening met brief en afspraken; 7 verkorte procedure/interventie)
- 70 klachten werden niet (verder) in behandeling genomen. Het merendeel betrof 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 2014 ontvangen klachten, uitgesplitst per deelnemer

Deelnemer	TOTAAL aantal in 2014 ontvangen klachten	volledig onderzoek	afhandeling met brief en afspraken	verkorte procedure/interventie	niet bevoegd (1)	ter behandeling aan deelnemer (2)	niet verder in onderzoek (3)	diversen (4)		ontvangen in 2013, afgedaan in 2014	ontvangen in 2014, nog af te doen in 2015
Almelo	11	4				4	2	1		1	2
Borne	1	1									
Dalfsen	0										
Haaksbergen	1					1					
Hengelo	15	2	1		4	7	1			2	1
Oldenzaal	3	1				2					
Olst-Wijhe	2				1	1					
Raalte	4					3		1		1	
Rijssen-Holten	4				1	2	1				
Staphorst	2	1		1							
Twenterand	8	1			1	5	1				
Zwartewaterland	1					1					
Zwolle	32	4	2	5	5	15		1		2	3
GGD IJsselland	1					1					
Veiligheidsregio IJsselland	0										
Regio Twente	0										
Soweco	0										
Stadstoezicht Almelo	0										
Werkvoorzieningsschap Twente	0										
Reg. Bedrijventerrein Twente	0										
Veiligheidsregio Twente	0										
meerdere gemeenten	1			1							
Niet-deelnemers	8				8						
TOTAAL	94	14	3	7	20	42	5	3		6	6

- 1) 'Niet bevoegd': klachten over niet deelnemende instanties en klachten die vallen onder artikel 9:22 van de Awb
- 2) Klachten waren nog niet door de deelnemer behandeld en werden ter behandeling doorgestuurd
- 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
- 4) Diversen: hezieningsverzoek (Almelo), onderzoek uit eigen beweging (Raalte), behandeling opgeschort (Zwolle)

TELEFONISCHE VERZOEKEN OM INLICHTINGEN

Aan het secretariaat is circa 180 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 2014

Kern van de klachten die in 2014 door de Overijsselse Ombudscommissie door middel van een onderzoek zijn afgerond.

NB Een aantal klachten is door interventie, al dan niet via een brief met conclusies/afspraken afgerond. Deze staan niet in het overzicht hieronder en op de website.

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

- **Niet beantwoorde vragen, verdraaien feiten en niet integer handelen – betreft bestemmingsplan(procedure) en handhaving**
Verzoekers verwijten gemeente het niet beantwoorden van vragen, verdraaien van feiten en niet integer handelen. Informatie over bestemmingsplan is tegenstrijdig. Ook is sprake van termijnoverschrijdingen en klaagt men over de klachtafhandeling door de gemeente. Informatievoorziening en voortvarendheid: gemeente heeft niet zorgvuldig gehandeld, klacht gegrond; (deels) ook al erkend door de gemeente. Ook zijn de normen 'goede organisatie' en 'professionaliteit' geschonden; klacht ook op dat punt gegrond. Met betrekking tot schending norm integriteit: klacht niet gegrond.
- **Toezeggingen door gemeente niet nagekomen?**
Provincie heeft financiële middelen beschikbaar gesteld voor sanering van de vervuiling van het perceel van verzoeker.
Verzoeker verricht de sanering in eigen beheer. Dit blijkt te kunnen voor minder dan het beschikbaar gestelde bedrag. Verzoeker meent dat het overschot aan hem dient te worden overgemaakt. Hij geeft aan dat de gemeente een gesprek hierover niet wil aangaan. Verder vindt hij dat de gemeente afspraken niet nakomt. Er zouden toezeggingen zijn gedaan. Klachten hierover worden niet of te laat behandeld.
Betrouwbaarheid: gemeente heeft behoorlijk gehandeld, klacht niet gegrond.
Voortvarendheid: gemeente heeft niet zorgvuldig gehandeld, deels – voor wat betreft de klachtbehandeling – erkend door de gemeente. Klacht gegrond voor wat betreft het niet reageren op een verzoek om een gesprek.
- **Gemeente onjuist gehandeld bij vestiging mortuarium?**
Verzoeker klaagt erover dat de leefomgeving door het vestigen van een mortuarium onevenredig wordt belast, dat de informatievoorziening hierover onvoldoende is geweest, er geen belangenafweging heeft plaatsgevonden tussen bewoners en ondernemer en de gemeente meer oog heeft gehad voor de belangen van de ondernemer dan voor de impact die de vestiging van het mortuarium heeft voor de omwonenden.
Gemeente heeft behoorlijk gehandeld; klacht ongegrond.
- **Gedrag handhavers - communicatie over een kruiwagen met puin**
Geen sprake geweest van incorrecte bejegening van de kant van de boa's. Het lijkt er eerder op dat verzoeker zich kennelijk niet op zijn gemak voelde, omdat hij wist dat hij fout bezig was en dat dit leidde tot een afwerende houding van zijn kant. Klacht ongegrond.
- **Klacht niet (h)erkend bij behandeling bezwaar**
Verzoeker voelde zich niet eerlijk behandeld bij de commissie voor bezwaarschriften. De voorzitter had geen oor voor zijn klacht: het zich geconfronteerd zien met de vergunninghouder, terwijl hij niet wist dat deze was uitgenodigd voor 'zijn' hoorzitting.

Het zou goed zijn geweest als de voorzitter en/of de ambtelijk secretaris, naast de formele uitleg over de wet, acht zou hebben geslagen op de klacht. Daarmee had mogelijk verdere escalatie van de onvrede bij verzoeker voorkomen kunnen worden tijdens het horen. In een later stadium heeft de gemeente de klacht over informatieverstrekking (wie wordt uitgenodigd bij de hoorzitting) gegrond verklaard en maatregelen genomen voor de toekomst. Schending van de behoorlijkheidsnorm 'luisteren naar de burger' - klacht gegrond. De klacht is ongegrond voor wat betreft het ter zitting presenteren van foto's ter illustratie van bekende argumenten van vergunninghouder.

- **Na nadere informatie gemeente klacht alsnog ongegrond verklaard**

Uit gegevens die later door de gemeente zijn overgelegd blijkt dat de gemeente ten tijde van het onderzoek naar een klacht over onjuiste informatie over een bestemmingsplan(procedure) onvolledige informatie heeft verstrekt. Op basis van naderhand gegeven informatie blijkt dat de gemeente verzoeker wel juist heeft ingelicht, terwijl de gemeente betrokkene ook heeft geïnformeerd over de rechtsmogelijkheden. Klacht – alsnog – ongegrond.

NB De eerder gegrond verklaarde klacht is opgenomen onder 'Verzoeken 2013 die in 2014 door volledig onderzoek zijn afgerond'.

- **Uitkeringsgerechtigde niet geïnformeerd over opgestart rechtmatigheidsonderzoek**

De gemeente informeerde verzoeker niet over een opgestart onderzoek en het opvragen van gegevens bij zijn ex-werkgever. Verzoeker werd daarvan op de hoogte gesteld door zijn ex-werkgever.

In dit geval heeft de gemeente het behoorlijkheidsvereiste van goede informatieverstrekking niet geschonden, omdat het onderzoek werd gedaan op basis van een signaal afkomstig van het Inlichtingenbureau. Dit zou anders zijn geweest als de gemeente een onderzoek was gestart louter op basis van het door verzoeker ingevulde rechtmatigheidsformulier. In dat geval zou het behoorlijk zijn geweest om eerst aan verzoeker informatie te vragen over de wijze waarop hij het formulier had ingevuld. Klacht ongegrond.

- **Persoonlijke gegevens zonder toestemming opgevraagd**

Verzoeker klaagt erover dat gegevens van hem die niet openbaar zijn (inkomensgegevens en RDW-gegevens) en waar de Wet Bescherming Persoonsgegevens op van toepassing is, zonder zijn toestemming door de gemeente zijn opgevraagd en betrokken in een onderzoek betreffende degene met wie hij een relatie heeft en die een WWB-uitkering ontvangt. Gemeente heeft niet behoorlijk gehandeld t.a.v. de norm integriteit; klacht gegrond.

- **Elektrische fiets zonder overleg afgekeurd en vernietigd**

De elektrische fiets, die verzoeker in bruikleen had en die ter reparatie was aangeboden, is zonder bericht en zonder overleg afgekeurd omdat er sprake zou zijn van kortsluiting in de motor.

Gemeente heeft niet voldoende informatie verstrekt en is niet genoeg transparant geweest; klacht gegrond. In het rapport merkt de ombudscommissie op dat zij van mening is dat de gemeente met het door haar gedane schikkingsvoorstel wel een ruimhartig gebaar heeft gemaakt.

- **Invulling van de participatieplicht**

De gemeente nam de beweringen van verzoeker over zijn medische situatie serieus door advies te vragen aan een arbeidsdeskundige over de werkbelasting van verzoeker en op basis van dit advies verzoeker de mogelijkheid te geven om zelf een voorstel te doen voor de invulling van de participatieplicht. Daarmee handelde de gemeente volgens de

professionele normen en richtlijnen en gaf blijk van inzet om het vertrouwen van verzoeker in de gemeente te herstellen.

Betreft de behoorlijkheidsnormen professionaliteit en fatsoenlijke bejegening. De klacht is ongegrond, omdat ten tijde van het indienen van de klacht bij de Overijsselse Ombudsman de gemeente al tegemoet was gekomen aan verzoekers medische klachten en, naar aanleiding van de klacht over seksuele intimidatie, maatregelen had genomen voor de toekomst.

- **Klacht van een eigen wijze lasser ongegrond**

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente de afspraken die zij met hem maakte in bijzijn van de ombudscommissie niet is nagekomen.

Vast is komen te staan dat de gemeente haar afspraak met verzoeker is nagekomen en nog steeds moeite voor hem doet. Het kan de gemeente niet worden verweten dat verzoeker een andere werkmethode heeft en daarvan niet wil afwijken, zodat verzoeker niets heeft aan trainingen/ cursussen met de hier te lande geldende werkmethode. Klacht ongegrond.

Verzoeken 2013 die in 2014 door volledig onderzoek zijn afgerond

- **Een onduidelijke scheiding, de werkelijkheid is in strijd met de bestemming**

Verzoekers zouden graag zien dat de situatie van hun woningen in het bestemmingsplan wordt aangepast aan de werkelijkheid, namelijk twee wooneenheden. De gemeente publiceerde het gewijzigd vastgesteld bestemmingsplan buitengebied, maar niet het daarbij behorende amendement dat voor een achttal woningen in dezelfde situatie als verzoeker op basis van ingediende zienswijzen was vastgesteld: het toekennen van de bestemming twee-onder-één-kap. De gemeente informeerde verzoeker niet over het amendement en de mogelijkheid om alsnog een verzoek om wijziging van het bestemmingsplan in te dienen, toen verzoeker in december 2012 aan de gemeente vroeg of de woonhuizen van hem en zijn vader in het nieuwe bestemmingsplan als twee afzonderlijke wooneenheden kunnen worden aangemerkt.

Schending van de behoorlijkheidsnormen van goede informatieverstrekking en maatwerk. Klacht gegrond met een aanbeveling.

NB Het rapport is na nadere informatie van de gemeente op 2 juni 2014 gerectificeerd en de klacht is ongegrond verklaard. Zie 'onderzoeken 2014'.

- **Een gemiste kans om te de-escaleren**

Door niet voorafgaand aan de bouwwerkzaamheden te zijn geïnformeerd over de locatie voelde verzoekster zich overvallen, wat heeft geleid tot procedures en klachten over de gang van zaken.

Verzoekster gaf in de aanvulling op haar bezwaarschrift expliciet aan dat het haar bevreemdt dat er in de publicatie van de aanvraag de wijziging van de laad- en losplaats niet is opgenomen. Deze uiting had, zeker na het gesprek met de behandelend medewerkster waarin verzoekster haar onvrede nog meer verduidelijkte, opgepakt kunnen worden als klacht over onvolledige informatieverstrekking bij de publicatie van de aanvraag en de vergunning. Het is in het geval van verzoekster niet correct om een dergelijke klacht af te doen met de formele opmerking dat de jurisprudentie er vanuit gaat dat bewoners zelf onderzoeken of er aanleiding is om bezwaar te maken tegen een bouwplan, ook al dekt de publicatie niet de volle lading.

De voorzieningenrechter nam de onvrede van verzoekster mee in zijn overwegingen, in die zin dat hij aangaf dat hiervoor het volgen van een klachtenprocedure is aangewezen. Wat opvalt is dat de gemeente bij lezing van het vonnis van de rechter zich kennelijk niet realiseerde dat zij de onvrede van verzoekster over de gang van zaken, naast de bezwaarprocedure, als klacht kon oppakken. Het niet (h)erkennen van de klacht is een gemiste kans geweest om escalatie te voorkomen dan wel te beperken.

Schending van de behoorlijkheidsnormen van goede informatieverstrekking en luisteren naar de burger. De klacht is gegrond. Aanbeveling voor klachtherkenning.

- **Gemeente onderneemt geen actie**

Klacht over niet optreden gemeente nadat problemen zijn ontstaan bij verzoeker met de fundering van zijn garage als zijn burens een zwembad aanleggen. Is een heel langdurige kwestie geworden.

Hier is toch wel erg veel voorrang gegeven aan de belangen van de overtreder in een situatie waarin verzoeker van de gemeente mag verwachten dat zij in zijn belang het Bouwbesluit handhaaft. Oordeel: Voortvarendheid: gemeente heeft niet behoorlijk gehandeld; betrouwbaarheid: gemeente heeft niet zorgvuldig gehandeld. Klachten gegrond.

- **Het duurt allemaal zo lang bij de gemeente**

Het bedrijf van verzoekers komt in de problemen; zij wenden zich tot de gemeente, wat verzoekers allemaal veel te lang duurt. Uiteindelijk blijkt dat men is aangewezen op de bijstand. Ook dat duurt dan weer lang.

Vastgesteld wordt dat bij inzet van publieke financiële middelen voor ondersteuning van ondernemers een onderzoek naar nut en noodzaak daarvan verplicht is. Daarbij dient de onderzoekende instantie te beschikken over correcte financiële gegevens van het bedrijf. Het valt te betreuren dat verzoekers pas in een laat stadium duidelijk krijgen dat zij een bijstandsaanvraag moeten indienen. Omdat zij geen enkel inkomen meer hebben wenden zij zich tot de Overijsselse Ombudsman (Oo) als er ook geen voorschot wordt verleend. Na interventie door de Oo volgt dat alsnog.

De Oo volgt de redenering van de gemeente dat onderzoek nodig is nadat een bijstandsaanvraag is ingediend, maar het kan niet zo zijn dat een voorschot pas wordt verleend als volkomen vast staat dat er recht is op een uitkering. Hier is niet voortvarend genoeg gehandeld door de gemeente.

Voortvarendheid: gemeente heeft niet zorgvuldig gehandeld als het gaat om het beschikbaar stellen van een voorschot bij de bijstandsaanvraag. Verder heeft de afhandeling van de klachten van verzoekers te lang geduurd, maar dit laatste is al erkend door de gemeente. Met betrekking tot de klacht over niet correcte bejegening geen oordeel mogelijk nu de versies over wat er gebeurde tussen medewerkers van de gemeente en verzoekers zo uiteen lopen. Klacht gedeeltelijk gegrond.

- **Het inschakelen van een deskundige**

De klacht gaat over de aanwezigheid van iemand van het Regionaal Informatie-en Expertisecentrum bij een gesprek over het aanvragen van een vergunning voor een grow-smart- en headshop, zonder dat voor deze aanwezigheid vooraf toestemming is gevraagd. Ook wordt geklaagd over het gesprek, dat in de beleving van verzoeker leek op een kruisverhoor en te lang duurde. De gemeente heeft voor een aantal gedragingen al excuus gemaakt bij de klachtafhandeling. Voor wat betreft de aanwezigheid van een extern deskundige, is de ombudscommissie van oordeel dat dit de gemeente vrij staat. Klacht ongegrond.

- **Geoorloofde verstrekking van persoonsgegevens?**

Verzoeker klaagt erover dat zijn persoonsgegevens zijn verstrekt zonder zijn toestemming. Gegevens hadden niet verstrekt mogen worden, omdat er geen sprake is van een verstrekking die noodzakelijk is in het belang van de bescherming van betrokkene of voor de bescherming van de rechten en vrijheden van anderen. Een voorwaarde die onder meer gesteld is in de Wet Gemeentelijke Basisadministratie. Klacht gegrond.

5. BIJLAGE

A. BESTUUR STICHTING DE OVERIJSSELSE OMBUDSMAN

Het bestuur van de Stichting de Overijsselse Ombudsman werd op 31 december 2014 gevormd door:

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

de heer A. Oeseburg, gemeentesecretaris van Olst-Wijhe (secretaris/penningmeester);

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

B. DEELNEMERS

Op 1 januari 2014 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, Werkvoorzieningsschap Oost Twente, Regionaal Bedrijventerrein Twente en de Veiligheidsregio Twente.

Het werkvoorzieningsschap Oost Twente beëindigde eind 2014 haar werkzaamheden en het deelnemerschap aan de Overijsselse Ombudsman.

C. OVERIJSSELSE OMBUDSCOMMISSIE

Samenstelling, taakomschrijving en werkwijze

Op 31-12-2014 waren lid van de Ombudscommissie:

de heer P. Jansen, tevens voorzitter van de Ombudscommissie

de heer mr. A. Lunenburg, 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 betreffende commissielid).

Op <http://www.overijsselseombudsman.nl/algemeneinformatie> vindt u de taakomschrijving, de werkwijze en informatie over onafhankelijkheid en onpartijdigheid.

D. BEHOORLIJKHEIDSWIJZER

Artikel 9.36, tweede lid, van de Awb bepaalt dat in het rapport wordt vermeld welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden.

De behoorlijkheidsvereisten kunt u vinden op onze website

<http://www.overijsselseombudsman.nl/algemeneinformatie>

P E R S B E R I C H T

Overijsselse Ombudsman voorziet in een behoefte

In 2014 zijn er bij de Overijsselse Ombudsman minder klachten (94) ingediend dan in 2013 (110). Wel waren er in 2014 aanzienlijk meer telefooncontacten dan in voorgaande jaren. Veel vragen en zorgen van bellers konden telefonisch worden opgelost. Regelmatig leidt het bieden van een luisterend oor al tot een tevreden burger.

Bij de Overijsselse Ombudsman zijn 20 overheidsinstanties aangesloten. De meeste ingediende klachten hadden betrekking op een van de 13 aangesloten Overijsselse gemeenten, enkele op andere overheidsinstanties. De Ombudsman probeert altijd eerst om via interventie het conflict alsnog op te lossen. Maar soms lukt dat helaas niet. Dan volgt een onderzoek dat wordt afgerond met een rapport met oordeel.

Veel klachten kunnen door gemeenten voorkomen of opgelost worden door meer aandacht voor maatwerk en het altijd serieus nemen van burgers. En niet in het minst door gemaakte afspraken na te komen.

Bij de Overijsselse Ombudsman komen bijna dagelijks telefoontjes en mailtjes binnen van inwoners die met iets zitten. Vaak kan door een advies of een verwijzing naar het juiste loket worden geholpen. Regelmatig blijkt dat menig burger in het doolhof van bezwaar-, beroeps- en klachtmogelijkheden de weg kwijt raakt.

Vorig jaar zijn daarnaast 94 klachten schriftelijk/per mail binnengekomen. De Overijsselse Ombudsman neemt alleen klachten in behandeling die de gemeente al in eerste instantie heeft behandeld. Via interventie kon een aantal worden opgelost, andere hebben tot een rapport met een oordeel van de Ombudsman geleid.

Uit het jaarverslag 2014 blijkt dat klachten kunnen worden voorkomen of worden opgelost door maatwerk te leveren. Dat vraagt van gemeenten en andere overheidsinstanties een oplossingsgerichte houding door goed te luisteren naar inwoners.

De Overijsselse Ombudsman staat letterlijk en figuurlijk dicht bij de burger. Als bijvoorbeeld tijdens het onderzoek van een klacht een gesprek nodig is (wat in veel gevallen zo is), vindt dit in principe plaats in de gemeente waartegen de klacht gericht is. Uit reacties blijkt dat dit zeer op prijs wordt gesteld door zowel verzoeker(s) als de gemeente.

De Overijsselse Ombudsman biedt een klachtvoorziening voor 550.000 inwoners van de Overijsselse gemeenten Almelo, Borne, Dalfsen, Haaksbergen, Hengelo, Oldenzaal, Olst-Wijhe, Raalte, Rijssen-Holtten, Staphorst, Twenterand, Zwartewaterland en Zwolle. Daarnaast hebben de samenwerkingsverbanden GGD IJsselland, Veiligheidsregio IJsselland, regio Twente, Veiligheidsregio Twente, Soweco, Stadtoezicht Almelo en Regionaal Bedrijventerrein Twente het extern klachtrecht ondergebracht bij de Overijsselse Ombudsman. Burgers kunnen met klachten over bovengenoemde instanties terecht bij de Overijsselse Ombudsman als zij denken niet op een goede manier te zijn behandeld.

Wettelijke voorwaarde is wel dat de klacht eerst door de betreffende instantie moet zijn behandeld. Als betrokkene vervolgens niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of als dat te lang duurt, kan een verzoek tot onderzoek worden ingediend bij de Overijsselse Ombudsman.

Meer informatie over de Overijsselse Ombudsman is te vinden op www.overijsselseombudsman.nl