

Jaarverslag

Ombudsman

2017



Inhoudsopgave

Spreekuur	4
Bemiddeling	4
Bloemlezing aan andere contacten	5
Formele klachtenprocedures	9
Interne klachtenprocedures	11
Contacten met landelijke ombudslieden en Nationale ombudsman	11
Personalia	12
Bijlagen	14

Inleiding

Net als in 2016 hebben de inwoners van Hoogeveen mij ook het afgelopen jaar weer goed weten te vinden. Met hun vragen, zorgen en klachten. In absolute aantallen nam het aantal contacten wat af (2016:80 en 2017:60). Maar de klachten hadden over het algemeen wel wat om het lijf. Het spreekuur was weer het drukst bezocht. De overige contacten bestonden uit brieven, mailtjes en telefoontjes.

Wat me het afgelopen jaar -zeer tot mijn genoegen- is opgevallen is dat mensen al beter op tijd in actie komen. Zij wachten niet tot het eigenlijk al te laat is. Neen, zij nemen contact op voordat er al sprake is van een hooglopend conflict. Dat maakt het voor mij in de meeste gevallen ook veel eenvoudiger te bemiddelen of anderszins naar oplossingen te zoeken.

En dat is eigenlijk toch wat iedereen graag wil, zowel de hulp vragende burger als de gemeentelijke organisatie. Hierbij helpt het zeer -en dat wil ik hier toch wel onderstrepen- dat ik in de regel veel medewerking uit de organisatie ondervind om een probleem naar tevredenheid op te lossen. Ik zal daar verderop in dit verslag een paar voorbeelden van geven.

Toch is het mij, ook in 2017, niet gelukt er helemaal zonder officiële klachtonderzoeken uit te komen. In twee gevallen was dat wel nodig. Beide onderzoeken waren een vervolg op een interne klachtenprocedure die de klagers niet tevreden had kunnen stellen. Onder het kopje "Formele klachtonderzoeken" ga ik daar uitvoeriger op in.

Maar eerst nog iets meer over het spreekuur.

Spreekuur

Het spreekuur is ook in 2017 weer een beproefd middel gebleken om inwoners die met vragen, zorgen, klachten of onvrede over hun contacten met het gemeentebestuur zitten, gemakkelijk te bereiken. In de rubriek Het Torentje in de Hoogeveensche Courant van woensdag worden mensen wekelijks op de mogelijkheid van het spreekuur geattendeerd. En dat werkt goed. Het spreekuur is in de regel op elke laatste maandag van de maand, op afspraak. Naast het reguliere spreekuur is het in noodgevallen altijd mogelijk een afzonderlijke afspraak te maken. Tijdens het spreekuur blijkt telkens weer hoe belangrijk persoonlijk contact is.

Goed luisteren naar iemand die met een klacht of met vragen zit, kan al veel helpen. En natuurlijk antwoord geven op vragen of een nadere toelichting op aanvankelijk onbegrepen acties van de gemeente zodat daarvoor alsnog begrip ontstaat. Slechts in een enkel geval is een bezoek aan het spreekuur de opmaat voor een officieel klachtenonderzoek. Maar bij de meeste kwesties is dat niet nodig en lukt het om fout gelopen acties of beslissingen te corrigeren dan wel te bemiddelen in wat lastiger problemen en daarvoor een oplossing te zoeken waar iedereen vrede mee heeft.

Graag vermeld ik hier nog dat ik dit verslagjaar begonnen ben met een proef om het spreekuur niet meer in het gemeentehuis te houden maar op een neutrale plaats. Ik heb daarvoor een spreekruimte tot mijn beschikking in het kantoor van de SWW aan Het Haagje in Hoogeveen. Aan de reacties van de spreekuurbezoekers merk ik dat dit een goede keus is geweest. Ik wil daar dan ook graag mee doorgaan.

Bemiddeling

Helaas loopt bemiddeling niet altijd succesvol af. In één geval was zelfs sprake van een ongelukkige afloop. Wat was het geval? Al meteen bij mijn aantreden (midden 2015) kreeg ik te maken met een stapeling van klachten van een en dezelfde inwoner. Mij was al snel duidelijk dat een normale incidentele klachtbehandeling geen duurzame oplossing zou opleveren. Hier was sprake van een ernstig verstoorde en daarmee onwerkbaar verhouding met het gemeentebestuur en zoiets los je niet op door steeds maar op incidenten (symptomen van ongenoegen) te blijven reageren. Hiervoor moest ik naar een andere weg zoeken, een weg die naar een structurele verbetering van de verhoudingen zou kunnen leiden. Met die gedachte in mijn achterhoofd ben ik met de klager in gesprek gegaan. Aanvankelijk bleek bij klager ook de bereidheid te bestaan serieus daarin mee te gaan. Vanwege de ernst en het belang van de zaak heb ik de vervolgesprekken in de regel samen met de plaatsvervangend ombudsman mevrouw J. Wiersma-Veenhoven gevoerd. De gesprekken verliepen erg moeizaam, pas na een half jaar waren we zover dat een mediation-traject kon worden begonnen (februari 2016) met een bemiddelaar die door klager zelf was uitgezocht. Het traject mislukte helaas. Het werd in juni 2016 voortijdig afgebroken door klager. In september stelde klager ons van dit feit op de hoogte. Er vond die maand opnieuw een gesprek met ons plaats waarin we ook nog naar andere openingen hebben gezocht. Al onze pogingen liepen spijtig genoeg op niets uit.

Uiteindelijk konden wij toen niet anders dan onze verdere inspanningen opgeven. Dat hebben we de getroffen inwoner in een uitvoerig gemotiveerde brief (18 januari 2017) laten weten. Daarna is er dit jaar geen

contact meer geweest. Klachten zijn evenmin ingediend.

Tegenover deze tegenvaller is er gelukkig ook een positief voorbeeld te melden. Jarenlang stonden de gemeente en een inwoner lijnrecht tegenover elkaar. Het gevolg was een reeks procedures van bezwaren en klachten die de relatie niet verder hielp maar eerder verscherpte en verslechterde. Ik kreeg daar ook mee te maken. In een groot onderzoek beoordeelde ik een zevental klachten in en keer. Een groot deel daarvan achtte ik gegrond. Daarna volgden twee nieuwe klachten waarvan ik het onderzoek halverwege kon afbreken om dat er dankzij de medewerking van het gemeentebestuur een duurzame oplossing werd gevonden. Dat was voor klager aanleiding zijn klachten meteen in te trekken.

Bloemlezing aan andere contacten

Sociaal domein

In dit verslagjaar waren er opvallend minder contacten over onderwerpen binnen het sociaal domein (in 2016: 20; in 2017: 7). Zij hadden achtereenvolgens betrekking op vragen over:

- bijstandsfraude,
- de uitvoering van de Regeling meerkosten WMO 2016,
- schuldhulpverlening,
- de hoogte van een uitkering Participatiewet,
- terugvordering van bijstand in verband met nadien verkregen erfenis
- schending van de privacy bij klantenonderzoek Werkplein
- toepassing van de Nota participatie 2013.

Vier van de zes onderwerpen konden vrij snel worden opgelost door nadere informatie of door doorverwijzing. Bij twee: 1) schending van de privacy en 2) een schadeclaim in verband met een onjuiste tewerkstelling in het kader van de Participatiewet, is er uiteindelijk een oplossing gevonden na een interventie van mijn kant. In beide gevallen leverde dit ook verbeteringen op voor de toekomstige praktijk.

Bij de privacyschending ging het om een cliënt die door een extern bureau en in opdracht van het gemeentebestuur, werd benaderd in het kader van een klantenonderzoek. Het gemeentebestuur had zijn klantgegevens verstrekt zonder dat hij daarvoor toestemming had gegeven. Hij was er zelfs vooraf in het geheel niet over ingelicht. Cliënt achtte dit onbehoorlijk en eiste een schadevergoeding. Het gemeentebestuur zond dit verzoek ter afdoening door naar haar verzekeraar. Nog afgezien van het inhoudelijke vervolg was dat mijn eerste punt van kritiek. En ik volg daarin de Nationale ombudsman die daarover een aantal jaren geleden enkele spelregels heeft aanbevolen (Rapport "Behoorlijk omgaan met schadeclaims door gemeenten"). Een belangrijke daarvan is: "De overheid die is verzekerd voor schade onderhoudt steeds zelf de relatie met de burger, en maakt steeds zelf een afweging ten aanzien van de claim, ook als de verzekeraar een inhoudelijk standpunt over de claim heeft ingenomen". Het college heeft mij intussen laten weten deze aanbeveling voortaan ter harte te nemen.

De doorverwijzing naar de verzekeraar had ook tot gevolg dat er weliswaar "uit coulance" een schadebedrag werd aangeboden maar dat er geheel voorbij werd gegaan aan de kern van het bezwaar van betrokkene:

er werd geen duidelijkheid gegeven over zijn vragen over de bescherming van de privacy. Ook op dat punt heeft het college beterschap beloofd. Het zal de regels voor klantonderzoek zo aanpassen dat zij voldoen aan de privacywetgeving (per mei 2018 zijn dat effectief Europese voorschriften (Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Mijn tweede bemiddeling had de toepassing van de gemeentelijke Nota participatie 2013 tot onderwerp. Een werkzoekende uitkeringsgerechtigde had door bemiddeling van het Werkplein onder de noemer van een "proefplaatsing" werkzaamheden verricht bij een werkgever. De precieze afspraken daarover met betrokkene en met de werkgever waren niet duidelijk op schrift gesteld. Ik heb de toezegging gekregen dat dit voortaan wel zal gebeuren. De onduidelijkheid in de afspraken leidde er vervolgens toe dat betrokkene langer dan de toegestane 6 weken bij proefplaatsing bij dezelfde werkgever haar werk bleef doen met behoud van uitkering. Dat heeft ongeveer 4,5 maand geduurd. Pas toen ging het werkelijke dienstverband bij de werkgever in. Daardoor heeft de betrokken werkneemster inkomsten misgelopen. Het gemeentebestuur heeft haar vervolgens in deze schade behoorlijk gecompenseerd.

Omgeving en infrastructuur

Dan een paar voorbeelden in de sfeer van het omgevingsrecht en infrastructurele werken.

- De geluidsoverlast in woonbuurten vlakbij de A28 en A37 was een aantal keren onderwerp van gesprek op en naar aanleiding van het spreekuur. Ik heb mijn gesprekspartners erop gewezen dat mijn rol in dit soort beleidsproblemen beperkt is en niet verder reikt dan mensen wijzen op de mogelijkheden om met beleidsmakers in contact te komen. Ontwikkelingen die intussen op politiek en bestuurlijk niveau gaande zijn, zijn daarin essentieel. Dat is toch het podium waar de discussie over dit soort problemen thuishoort.

- Een inwonster uit Tiendeveen liet me op het spreekuur weten grote moeite te hebben met het gewijzigde strooi beleid in dat dorp. Zij voerde ter ondersteuning van haar standpunt aan dat een doorgevoerde wijziging -op de Noorderweg wordt niet meer gestrooid- in strijd is met een oude afspraak met de toenmalige gemeente Westerbork. Ik heb geprobeerd die afspraken boven water te krijgen door archiefonderzoek en door navraag bij de huidige gemeente Midden-Drenthe. Dat heeft niets opgeleverd. Ik heb niets terug kunnen vinden van een schriftelijk vastgelegde afspraak die de stelling van de Tiendeveense ondersteunt. Ik moest haar dus teleurstellen.

- De eigenaar van een woning gelegen in het bestemmingsplan "Buitengebied-Zuid" (Elim) wilde graag zijn woning aldaar splitsen. Van het gemeentebestuur had hij de mededeling gekregen dat die mogelijkheid in het bestemmingsplan niet was voorzien aangezien het oppervlak van zijn woning (179 m²) daarvoor te klein was (eis: minimaal 220 m²). In 2009 had hij ook al om splitsing gevraagd. Zijn aanvraag werd toen -onder de toenmalige voorschriften die een minimum oppervlak van 180 m² eisten- afgewezen, omdat de woning slechts 165 m² zou beslaan. Betrokkene begreep niets van dit verschil en kwam ermee op het spreekuur. Ik heb het college vervolgens om opheldering gevraagd. Die kwam in een brief aan de eigenaar. Strekking van die brief: de meting uit 2009 was correct (165 m²), maar de gemaakte fout in 2016 vormde voor het college geen aanleiding de splitsing alsnog toe te staan. Wel wees het college betrokkene op de mogelijkheid van inwoning. De passage in de brief daarover: "Ondanks dat we geen medewerking

willen verlenen aan een planologische splitsing van de woning, kunt u wel inwoning toepassen. Dan kunt u er eventueel met meerdere mensen wonen, ook kunnen bepaalde ruimtes, zoals een keuken, dubbel aanwezig zijn in de woning. Wel moet er dan sprake zijn van één hoofdingang en moet de gehele woning, zonder obstakels, via deze hoofdingang zijn te benaderen.

Dan heeft het perceel geen dubbele planologische mogelijkheden en is er sprake van één wooneenheid. Juridisch en ruimtelijk gezien is er dan geen probleem." Na nog een nader contact van de eigenaar met de verantwoordelijke medewerker, is de zaak hiermee afgerond.

- Een echtpaar uit Hollandscheveld klaagde op mijn spreekuur over overlast van vogelpoep, vooral tijdens de zomermaanden. Zij konden dan niet onbeschermd buiten, op hun terras zitten zonder het gevaar te lopen te worden besmeurd met de uitwerpselen van vogels die in ruime mate de vlak naast hun terras staande gemeentelijke boom bevolkten. Pogingen om hiervoor in contacten met de gemeente een fatsoenlijke oplossing te vinden, liepen steeds op niets uit. Ik ben zelf poolshoogte gaan nemen. Mijn conclusie was dat het wel heel erg veel van het incasseringsvermogen van deze mensen vroeg om deze toestand zo te laten. Daar kwam nog bij dat de bewuste boom naar mijn oordeel ook niet meer zo'n fraai exemplaar was dat kap uitgesloten moest worden. In mijn gesprek met de bewoners ontstond het volgende voorstel: kap de bewuste boom en plant op kosten van de bewoners drie nieuwe exemplaren aan, wat verder weg van de woning. Dat voorstel heb ik overgebracht aan het college. Op die basis is er vervolgens een overleg met de bewoners op gang gekomen dat na enige tijd leidde tot volledige overeenstemming. Mooi opgelost dus.

- Een groep eigenaren was al enige tijd in discussie met het gemeentebestuur over betaling van een schadevergoeding. Naar het oordeel van de eigenaren hadden zij door de uitvoering van gemeentelijke infrastructurele werken schade geleden aan hun gezamenlijke parkeervoorziening. Hoewel de gemeente het causaal verband tussen werkzaamheden en schade niet bewezen achtte, had zij zich uit coulance en om het probleem uit de wereld te helpen toch schriftelijk bereid verklaard een deel van de schade te vergoeden. De eigenaren en hun juridisch adviseur vonden dit aanbod niet toereikend. Zij claimden onder meer ook gemaakte onderzoekskosten. Overeenstemming bleef uit. De discussie sleepte zich inmiddels al meer dan jaar voort. In juni bezocht een delegatie van de eigenaren mijn spreekuur. Zij gaven mij een toelichting en overhandigden mij het dossier. Na bestudering van het dossier heb ik zowel met vertegenwoordigers van de gemeente als met die van de eigenaren gesprekken gevoerd en als afsluiting een naar mijn mening redelijk compromisvoorstel geformuleerd. De gemeente en aanvankelijk ook de eigenaren leken hiermee in te kunnen stemmen. De gemeente heeft mijn voorstel, geformaliseerd in een brief (mei 2017) aan de eigenaren voorgelegd ten einde de zaak hiermee voor beide partijen finaal af te ronden. Voor het afsluiten van het verslagjaar is dat nog niet gelukt. De eigenaren zijn (toch) nog niet akkoord.

- Een inwoner uit Hoogeveen had plannen voor het bouwen van een woning in Erflanden (deelgebied: Bosrand west). Vooral door problemen met de welstandsadvisering was er veel tijd verloren gegaan. Ondertussen stegen de bouwkosten fors. Het resultaat aan het eind van de rit was dat de bouwer-in-spe na een lange periode wel over een omgevingsvergunning beschikte maar de bouw niet meer kon realiseren omdat die door de sterk gestegen bouwkosten financieel onhaalbaar voor hem was geworden. Hij stelde daarvoor het gemeentebestuur aansprakelijk en verweet het vooral dat het heel slordig en onnodig traag met de welstandsadvisering was omgesprongen. Gesprekken daarover met de gemeente leverden hem

niets op. Dit was voor hem aanleiding mijn spreekuur te bezoeken en de zaak voor te leggen. Bestudering van het dossier riepen (ook) bij mij tal van vragen op. Die heb ik het college schriftelijk voorgelegd. Snel kwam hierop een collegereactie, nadat daaraan een toelichtend ambtelijk gesprek vooraf was gegaan. De collegebrief heb ik vervolgens met de betrokken inwoner besproken. Met hem was ik het eens dat de beantwoording van het college nog onvoldoende recht deed aan zijn bezwaren en dat er een vervolg zou moeten komen, zonodig in de vorm van een officieel klachtenonderzoek. Met dat doel voor ogen maakte ik met hem de afspraak dat hij zijn grieven voorzien van een onderbouwing op schrift zou stellen. Aan het eind van dit verslagjaar heb ik zijn klaagschrift ontvangen. Ik heb dat onmiddellijk doorgestuurd naar het college met de vraag of de inhoud van dit stuk nog aanleiding zou kunnen zijn voor een nieuw gesprek met betrokkene. Bij het afsluiten van dit jaarverslag was de reactie van het college nog niet bekend.

Varia

Nog een enkel ander onderwerp wil ik hier uitlichten.

- Een inwoner van Hoogeveen was van mening dat het gemeentebestuur een bepaalde **aanbesteding** niet in overstemming met de Aanbestedingswet 2012 had laten verlopen. Ook raadsfracties had hij over zijn standpunt ingelicht. De discussie hierover met het gemeentebestuur stelde hem niet tevreden en hij bezocht daarop mijn spreekuur. Zijn bezoek was voor mij aanleiding het college een paar vragen voor te leggen over de kwestie. Al snel kreeg ik daar antwoord op, een antwoord met de inhoud waarmee ik in zoverre kon instemmen dat het college toezegde -en dat was voor mij doorslaggevend- dat het voortaan in dit soort gevallen de selectie van partijen schriftelijk zou vastleggen. Dat was nu niet gebeurd. Op zichzelf misschien niet in strijd met de letterlijke tekst van de wet maar het leverde geen erg transparant en verifieerbaar proces op. Goed dat er nu de toezegging ligt om dit voortaan anders te doen. Klager was hier ook tevreden mee.

- Een bezwaarprocedure tegen een **opgelegde aanslag** wegens gestort grof vuil bij de milieustraat leverde een inwoner van Fluitenberg nul op het rekest op. Formeel had hij de mogelijkheid om beroep in te stellen bij de rechtbank maar voordat hij daartoe overging besloot hij eerst mij te raadplegen. Bestudering van de afleverbriefjes die hij had bewaard, maakte mij duidelijk dat de daarvoor in rekening gebrachte kosten niet klopten met de afgeleverde hoeveelheden. Toen ik mijn conclusie voorlegde aan een medewerker kwamen wij al snel samen tot de conclusie dat er inderdaad een fout was gemaakt en dat dit mogelijk zou kunnen komen door een nieuw ingevoerd automatiseringssysteem. De heffing werd daarom alsnog naar beneden bijgesteld en in overeenstemming gebracht met de werkelijk gebrachte hoeveelheid afval. Een eventuele rechtbankprocedure was hiermee niet meer nodig.

- Verschillende **vragen over de begraafrechten** in Hoogeveen waren ook dit jaar weer aan de orde. Eén ervan kon na mijn doorverwijzing tot tevredenheid door een medewerker worden opgelost. Bij een andere kwestie kon ik niet alle onvrede wegnemen. Het ging om iemand die eind 2016 -dus net voor het raadsbesluit tot bepaalde tariefsverlagingen- had besloten de duur van zijn grafrecht met 10 jaar te verlengen. Naar zijn zeggen was hem dit aanbevolen door ambtenaren. Of dit soort "aanbevelingen" nu wel of niet zijn gedaan, het gemeentebestuur binden zij niet. Uiteindelijk maakt een inwoner zelf de keus om al dan niet tot verlenging over te gaan. Het raadsvoornemen om per 1 januari 2017 tot een reductie van de begraafrechten te komen, had ook in al juli 2016 in de pers ruim aandacht gekregen. Deze gebeurtenis laat

overigens wel zien hoe voorzichtig ook medewerkers moeten omgaan met "voorspellingen" over toekomstige verhogingen van tarieven. Weliswaar zijn jaarlijkse (trendmatige) verhogingen bijna een automatisme maar zekerheid is er nooit.

- Het in- en uitschrijven van personen in de **Basisregistratie Personen (BRP)** levert in de praktijk af en toe toch wel ernstige klachten op. Namen en adressen van personen zijn zeer privacygevoelige gegevens waar de overheid uiterst zorgvuldig mee om moet gaan. En als er dan iets mis gaat, kan dit hele vervelende gevolgen hebben. Een voorbeeld daarvan is de klacht van een inwonster van Hoogeveen die wegens mishandeling en huiselijk geweld van de ex-echtgenoot tijdelijk op een geheim adres verbleef. De gemeente had daarvan aantekening gemaakt in de BRP. Toch kwam dat nieuwe adres in handen van de ex-echtgenoot. De gedupeerde inwonster liet mij weten dat zij een ernstig vermoeden had dat de geheime informatie was gelekt vanuit de gemeentelijke organisatie. Het college stelde daarop onmiddellijk een onderzoek in. Net na het afsluiten van dit verslag bereikte mij het resultaat van dat onderzoek. De conclusie acht ik van zodanig gewicht dat ik haar toch maar vast vermeld. Volgens de onderzoekers is er geen sprake is geweest van een intern lek, althans daarvan zijn in het digitale systeem geen "zoeksporen" gevonden. Het grondige onderzoeksrapport is naar de betrokken inwonster gestuurd. Voorshands wacht ik haar eventuele reactie af.

Ook gewone verhuizingen kunnen tot veel persoonlijke narigheid leiden. Zo overkwam het een inwonster van Hoogeveen die nog maar pas een nieuwe woning had gehuurd, dat zij onaangenaam werd verrast door post van schuldeisers, bezoeken van deurwaarders. Het ging om schulden van de vorige bewoner die ook nog steeds stond ingeschreven op datzelfde adres. Hij was met de noorderzon vertrokken. Dit soort onaangename verrassingen zijn in zekere mate te voorkomen door het gemeentelijke proces van verwerking van verhuisaangiften wat anders in te richten. De Nationale ombudsman heeft daarover onlangs een paar aanbevelingen gedaan, dit naar aanleiding van klachten die hij daarover had ontvangen. Dit rapport heb ik toegestuurd naar de eenheid die voor dit onderwerp verantwoordelijk is, met het advies deze aanbevelingen ter harte te nemen.

Daarmee sluit ik deze paragraaf graag af en ga over naar de onderwerpen die uiteindelijk toch tot een officieel klachtenonderzoek leidden.

Formele klachtenprocedures

Zoals ik al aan even aanstipte in de inleiding waren er dit verslagjaar twee klachtonderzoeken aan de orde. Het ene legde een onvolkomenheid bloot in de procedure tot opsporing en vervolging van overtredingen van gemeentelijke verbodsbepalingen. De andere zaak betrof een klacht over de wijze waarop een interne klachten procedure werd gedaan.

Van beide zaken zal ik hier kort mijn conclusies weergeven.

Eerst de strafvervolgingszaak (zie daarover uitvoerig: bijlage A). Daarbij ging het vooral om de lange duur van de vervolging nadat een (minderjarige) jongen was bekeurd door een gemeentelijke BOA. Tussen de datum van bekeuren en de dag waarop het OM uitsluitel gaf, lag bijna een periode van een jaar. Deze lange

duur leidde uiteindelijk ook tot het oordeel dat bestraffing in dit geval niet gepast zou zijn. Maar de vader van de jongen zag toch genoeg redenen om een klacht in te dienen, zowel bij Nationale ombudsman (in verband met directe betrokkenheid van het Centraal Justieel Incassobureau (CJIB) als bij mij. Omdat ik geen bevoegdheid heb onderzoek te doen naar het optreden van BOA's - dat is de Nationale ombudsman- heb ik me beperkt tot een onderzoek naar de manier waarop de interne klachtbehandeling was uitgevoerd. Tijdens mijn onderzoek kwam aan het licht dat de lange duur van het strafonderzoek vooral was veroorzaakt door een onvolkomenheid in de software die het CJIB voor de begeleiding van een strafproces gebruikt. Alle deelnemers in dat traject waaronder de BOA's, worden geacht via dit systeem hun informatie aan te leveren en omgekeerd vragen of mededelingen terug te krijgen. Manco in het systeem was dat er geen signaal (bv. email-bericht) van het CJIB werd gegeven dat er nadere informatie nodig was. En zo kon het gebeuren dat een nadere informatievraag die ook in dit geval naar de gemeente werd gestuurd in dat gesloten systeem, tijden onopgemerkt is blijven liggen. Met alle vervelende gevolgen vandien. Het CJIB is als applicatiebeheer hiervoor verantwoordelijk. Ik heb de Nationale ombudsman van mijn bevindingen op de hoogte gesteld en gevraagd om verbetering van het systeem te bepleiten. Ik heb daarover nog geen uitsluitsel.

Dan de tweede zaak (zie bijlage B).

Hoofdbezwaar van de klager was de wijze waarop zijn klacht in de interne procedure was behandeld. Volgens hem voldeed dat proces niet aan de voorschriften van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Er werd tijdens de hoorzitting maar 20% aan de klacht gewijd; de rest ging over wat andere dingen. De gemeentelijke deelnemers aan de hoorzitting waren niet goed voorbereid. Kortom, er was naar zijn oordeel geen sprake van een serieuze behandeling. Uit mijn onderzoek kwam naar voren dat de oorzaak van dat negatieve oordeel vooral moest worden gezocht in een verkeerde inschatting aan beide kanten waar de klachtbehandeling over zou moeten gaan. Verzoeker had (achteraf) problemen met wat er in een eerder klachtonderzoek van mij door een medewerker over hem was gezegd. Ik heb hem toen uitgelegd dat het niet bedoeling van de wetgever is geweest om uitlatingen die in een eerder klachtonderzoek zijn gedaan en die heel transparant voor alle partijen op schrift wordt gesteld waarbij iedereen de mogelijkheid krijgt opmerkingen te maken over de inhoud van de door mij vastgestelde bevindingen, in een klachtprocedure opnieuw aan de orde te stellen. Klager had in dat onderzoek toen alle ruimte om die bewuste uitlatingen van commentaar te voorzien. Dat is toen niet gebeurd. Dit, terwijl de gewraakte mededelingen van de medewerker uitvoerig waren beschreven in het rapport. In mijn eindrapport schrijf ik daarover het volgende:

“In 2015 heb ik op schriftelijk verzoek van de heer A. een onderzoek ingesteld naar een klachtbehandeling van het college, afgedaan bij brief van 30 april 2015. De bevindingen van mijn onderzoek heb ik beschreven in een rapport van dat ik eind augustus 2015 aan alle betrokkenen heb toegestuurd. In dat rapport had ik de nu bekritiseerde mail van 29 juni 2015 van mevrouw D. integraal opgenomen. Alle gesprekspartners heb ik gedurende een week in de gelegenheid gesteld hun zienswijze te geven over de in het rapport neergelegd feiten, ook over de feiten die de andere partij naar voren heeft gebracht. De bedoeling daarvan is te voorkomen dat er naderhand opnieuw discussie kan ontstaan over de feiten uit het rapport.

De heer A. heeft de hem geboden gelegenheid ook gebruikt. Maar in zijn zienswijze heeft hij toen geen opmerkingen gemaakt over de inhoud van de zojuist genoemde mail van mevrouw D. Ik heb vervolgens op basis van de toen vastgestelde feiten op 25 september 2015 mijn eindrapport in deze zaak uitgebracht.

Daarmee is voor mij de discussie over dit onderwerp en over de daarbij gewisselde standpunten en documenten van partijen gesloten. Een heropening van de discussie is noch in het belang van klager noch in dat van de beklagde. Dat zou alleen anders kunnen zijn als er na 25 september 2015 nieuwe feiten aan het licht waren gekomen die, waren zij toen bekend geweest tot een ander oordeel zou hebben geleid. Daarvan is in dit geval geen sprake. De opmerkingen die de heer A. nu als bezwaar tegen bepaalde passages in de mail van mevrouw D. naar voren brengt, waren ook in augustus 2015 al bekend.”

Bij de start van de interne behandeling van de nieuwe klacht is dit voorbehoud van gemeentelijke kant niet duidelijk gemaakt. Men wilde het klachtgesprek open ingaan, kijken hoe men met elkaar op één noemer kon komen. Het is jammer dat die intentie van de gemeentelijke vertegenwoordigers door het verschillende verwachtingspatroon van de andere gesprekspartners daarom op weinig begrip kon rekenen.

Ondanks de wat ongelukkige start van het gesprek vanwege de verschillende perspectieven is er toch wel het nodige besproken. De klacht dat de procedure in strijd was met de voorschriften van de Awb achtte ik niet gegrond. Ook was er voldoende ruimte voor klager geboden om zijn klacht toe te lichten. Volgens een audioverslag dat mij door klager ter hand is gesteld, was minstens de helft van de tijd van de hoorzitting daaraan besteed. Ook de andere klachtonderdelen die vooral werden gedaan op grond van de onjuiste premisse zoals zojuist geschetst, waren m.i. niet gegrond. Er waren nog wel wat ondergeschikte afhechtingspunten die namens het college waren toegezegd, maar nog niet uitgevoerd. Die heeft het college alsnog op zich genomen. Zie uitvoeriger daarover de al genoemde bijlage B.

Interne klachtenprocedures

In mijn vorige jaarverslag heb ik aangekondigd dat ik de afdoeningstermijnen bij de interne klachtenprocedure kritisch zou volgen. Mij is gebleken dat de samenwerkingsorganisatie nog bezig is een goed overzicht en een geschikt volgsysteem van de interne klachten die binnenkomen op te zetten. Zodra dat over 2017 klaar is, ga ik dat kritisch tegen het licht houden. Ik ga ervan uit dat ik dan ook meteen 2018 mee kan nemen in dit onderzoek en daarvan verslag kan doen begin 2019.

Contacten met landelijke ombudslieden en Nationale ombudsman

In de regel hebben de “gemeentelijke ombudslieden zonder bureau” waartoe ook ik behoor, eenmaal per jaar een landelijk overleg waarbij ook altijd een vertegenwoordiger van het Bureau van de Nationale ombudsman aanwezig is. Ervaringen worden daar uitgewisseld, actuele thema's besproken. De bijeenkomsten hebben het karakter van intervisie. Leren van elkaar.

Ik vind het een uiterst nuttig overleg, ook voor het onderhouden van een goed netwerk. Dit jaar lag de organisatie in handen van de ombudsman van de gemeente Zutphen.

Verder was er in 2017 nog iets bijzonders. De Nationale ombudsman had een uitgebreide kennismakingstoer door Nederland op zijn programma gezet. Op 29 maart 2017 was hij in Drenthe, aanspreekbaar voor burgers

die wat wilden vertellen. De lokale ombudslieden en leden van Drentse ombudscommissies waren voor die meeting in Assen ook uitgenodigd. De belangstelling van de inwoners was geanimeerd. De dag werd afgesloten met een avondsessie waar ook bestuurders van de Drentse gemeenten aanwezig waren. Daar vond een uitermate vruchtbare gedachtewisseling plaats over de rol van de ombudsfunctie in de gemeenten (en provincie). Het algemene gevoel daar was toch wel dat een praktische en bemiddelende rol van de ombudsman of ombudscommissie de voorkeur geniet boven een louter formele rol van klachtenbehandelaar. In die werkwijze voel ik me -dat zult u begrijpen- ook volkomen thuis.

Personalialia

Het ombudswerk in de gemeente Hoogeveen wordt sinds het raadsbesluit van 2 juli 2015 uitgevoerd door:

Mr. M.A.C. Van Egdome, ombudsman;

Mr. J. Wiersma-Veenhoven, plaatsvervangend ombudsman;

Mr. A. B. van Ulsen, secretariaat.

Hoogeveen, 31 januari 2018

Mr. M.A.C. van Egdome



Bijlagen

Bijlage A

Weergave van het oordeel in het eindrapport

5. Oordeel over de klacht op basis van de bevindingen

De klacht van de heer V. richt zich op twee onderwerpen:

- de gemeente neemt onvoldoende verantwoordelijkheid voor wat er fout is gegaan in het proces van de strafzaak (lange duur)
- de gemeente weigert de Wet openbaarheid van bestuur loyaal uit te voeren; de van toepassing zijnde bezwaar- en beroepsmogelijkheden zijn nergens vermeld.

Over het eerste klachtonderdeel (lange duur) kan ik kort zijn. Namens het college heeft mevrouw B., Manager Eenheid Dienstverlening, op de hoorzitting van 4 april jl. ruiterlijk erkend dat er bij de gemeentelijke organisatie echt iets is fout gegaan waardoor de strafzaak onnodig lang heeft geduurd. Daar hadden aan de heer V. meteen excuses voor moeten worden aangeboden in de collegebrief van 31 augustus 2016. Dat moet dus alsnog worden goedge maakt.

Minstens zo belangrijk is de toezegging dat herhaling van dit soort “missers” in de toekomst niet meer mag voorkomen. Vanaf september 2016 wordt elke week bekeken of er nog vragen e.d. zijn en alle tabjes en sub-tabjes zijn geopend. Het proces is nu geborgd, aldus luidt de verzekering namens het college. Ik neem daar met instemming kennis van.

Wel zal ik de aandacht van de Nationale ombudsman vragen voor het complexe systeem dat het CJIB op dit moment hanteert. Het moet technisch toch vrij eenvoudig mogelijk zijn om een werkbaar systeem van notificaties aan de huidige praktijk toe te voegen. Op die manier krijgen de partners in het proces een duidelijk en onmiddellijk zichtbaar signaal als er actie van hen wordt gevraagd.

Het tweede klachtonderdeel betreft de uitvoering van de Wet openbaarheid van bestuur (WOB) Op grond van artikel 4 van de WOB moet een bestuursorgaan bij een verzoek om informatie in documenten die bij een ander bestuursorgaan berusten, verzoeker verwijzen naar het bestuursorgaan dat wel over de gevraagde documenten beschikt.

(De heer V. heeft zijn WOB-aanvraag overigens aan alle betrokken bestuursorganen gestuurd.)

Voor mij staat vast dat het verzoek aan het gemeentebestuur van Hoogeveen niet juist was geadresseerd. De gevraagde documenten “berusten” niet bij dat bestuursorgaan, maar bij de verantwoordelijke applicatiebeheerder, het CJIB.

In de collegebrief van 31 augustus 2016 wordt daarover niet erg duidelijk gecommuniceerd (citaat):

“Omdat het hier om een door een Buitengewoon Opsporingsambtenaar (BOA) opgemaakt proces-verbaal gaat valt dit onder de verantwoordelijkheid van de Hoofdofficier van Justitie in het arrondissement Assen. Wij zijn wel de werkgever van deze BOA maar mogen ons niet bemoeien met de inhoud en afwikkeling van de opgemaakte processen-verbaal. Wij verstrekken u dus ook niet de gevraagde documenten en/of kopieën daarvan.”

Met name de laatste zin wekt de onjuiste suggestie dat het gemeentebestuur de documenten wel heeft maar ze niet mag verstrekken. Dat is dus niet het geval. Een enkele verwijzing dat het verzoek was doorge-stuurd, was in dit verband duidelijker en voldoende geweest.

In gevallen van verwijzing naar een ander bestuursorgaan op grond van artikel 4 WOB is er geen mogelijk-heid van bezwaar- of beroep. De doorzending is een feitelijke handeling waartegen deze rechtsgang niet openstaat. In zoverre heeft het gemeentebestuur correct gehandeld.

Hoogeveen, 3 mei 2017

mr. M.A.C. van Egdom, ombudsman Hoogeveen

Bijlage B

Weergave van het oordeel in het eindrapport (5 A t/m E)

5. Oordeel op basis van de bevindingen

Voordat ik hier mijn eindoordeel weergeef, merk ik nog op dat ik aanvankelijk heb overwogen om partijen nog een keer met elkaar in gesprek te brengen gezien de onvrede die er (nog steeds) bij de heer A. is blijven zitten. Maar ik heb daarvan afgezien, vooral omdat de heer A. mij uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven geen fiducia in zo’n gesprek te hebben. Van een soortgelijk aanbod van mevrouw B. aan hem tijdens de hoorzitting van 15 maart 2016 gedaan, heeft hij om dezelfde reden, zo constateer ik, evenmin gebruik gemaakt.

Bij het beschrijven van mijn oordeel over de klacht van de heer A. volg ik de indeling van onderwerpen zoals die staan opgesomd onder paragraaf 2, eerste alinea.

A. Klachtbehandeling voldoet niet aan de eisen van hoofdstuk 9 van de Awb.

Artikel 9:2 e.v. van de Awb geven het bestuursorgaan, in dit geval het college van burgemeester en wethou-ders van Hoogeveen, de opdracht te zorgen voor een behoorlijke klachtbehandeling. Daarbij geeft de wet een aantal basisnormen aan die het bestuursorgaan in ieder geval in acht moet nemen. Eén daarvan is het verbod van artikel 9:7 om een klacht te laten behandelen door een persoon die bij de gedraging waarover wordt geklaagd, betrokken is geweest. Naar het oordeel van de heer A. is dit voorschrift in dit geval overtre-den. Mevrouw B. had niet als klachtbehandelaarster mogen optreden bij deze klacht van hem, omdat zij bij de gedraging waarover hij klaagde, betrokken is geweest. Immers, zo lichtte de heer A. in zijn brief aan mij zijn standpunt toe: “ambtelijk medewerker mevrouw G. heeft mij tijdens de bespreking van het conflict over het verlenen van een snipperdag laten weten dat zij dit verder moest terugkoppelen/bespreken met mevrouw B.

Mevrouw B. mocht derhalve niet als behandelaar van deze klacht optreden.” In zijn reactie op het rapport van bevindingen herhaalt en onderstreept de heer A. zijn stelling nog eens.

Naar mijn oordeel vindt deze stelling geen steun in de tekst en de bedoeling van de wetgever. Waarom niet? De klacht van de heer A. waar het nu om gaat, heeft geen betrekking op de hele “Pet-problematiek”. Zij is uitsluitend gericht op de gedraging van de medewerkster, mevrouw D., en dan meer specifiek op de inhoud van de mail van 29 juni 2015, die zij mij namens het college heeft verstuurd in het kader van de behandeling

door mij van een eerdere klacht van de heer A. Deze mail heeft zij toen aan mij gestuurd onder verantwoordelijkheid van haar direct leidinggevende, de heer F. Hij was ook de persoon die ik namens het college samen met mevrouw D. op 20 augustus 2015 heb gehoord. Mevrouw B. is bij die klachtprocedure in het geheel niet betrokken geweest.

Dit betekent dus naar mijn oordeel dat mevrouw B. geheel volgens de bedoeling van de wetgever en in lijn met de eigen gemeentelijke "beleidsregels klachtbehandeling" de recente klacht van de heer A. die thans onderwerp is van mijn onderzoek, heeft kunnen en mogen behandelen.

Op dit punt acht ik daarom geen sprake van enige vorm van onbehoorlijk handelen van de kant van het college.

B. Er was geen sprake van een serieuze klachtbehandeling

Naar het oordeel van de heer A. is zijn klacht niet serieus behandeld. De hoorzitting was amateuristisch, slechts 20% van de tijd ging over de klacht, er is te weinig tijd aan de klacht zelf besteed.

Volgens de heer A. heeft de bewuste hoorzitting ongeveer een uur geduurd. Van die hoorzitting is niet alleen een schriftelijk verslag maar ook (door de A.) een geluidsopname gemaakt. Die geluidsopname heeft hij mij toegestuurd. Die opname start bij het begin van de hoorzitting en duurt precies 33:49 minuten. Het gesprek is daarna -zonder geluidsopname- nog een klein half uur voortgezet.

Ik heb het mij toegezonden geluidsfragment in zijn geheel beluisterd en heb daaruit te volgende conclusies getrokken:

- van de circa 34 minuten durende geluidsopname wordt ongeveer 29 minuten aan de klacht gewijd;
- gedurende die tijd heeft de heer A. alle klachtonderdelen kunnen toelichten. Deze conclusies heeft de heer A. tegenover mij niet weersproken.

Op grond daarvan constateer ik dat op de hoorzitting geheel is voldaan aan de bedoelingen die de wetgever met artikel 9:10 Awb (hoorplicht) voor ogen heeft gehad. Op dit punt heeft het college de heer A. op geen enkele manier tekort gedaan of hem in zijn procesbelang geschaad. Overigens voeg ik hier nog aan toe dat de wetgever geen regels heeft gegeven over hoe een hoorzitting moet verlopen. Het enige wat telt is dat de klager de ruimte krijgt om zijn klacht toe te lichten. En daarvan was in dit geval ook sprake, zo herhaal ik. Ook op dit punt acht ik daarom geen sprake van enige vorm van onbehoorlijk handelen van de kant van het college.

C. Onvoldoende voorbereiding van de gemeentelijke vertegenwoordigers op de hoorzitting

Vooraf -en ook tijdens de hoorzitting- is er tussen de klachtencoördinator, de heer E, en de heer A. discussie ontstaan over de vraag of mevrouw D. ook op de hoorzitting aanwezig zou zijn. Waarom die discussie is ontstaan wordt duidelijk uit de nadere reactie namens het college (bijlage G); van de inhoud daarvan heb ik kennis genomen. Over dit onderwerp (horen van klager en beklagde door

het college) heb ik al eerder mijn oordeel gegeven in mijn eindrapport van 25 september 2015 dat in het bezit is van de heer A.; korthedshalve verwijs ik daarnaar. De lijn die het college op dit punt heeft uitgezet, moet worden gevolgd in zoverre het de interne klachtenprocedure betreft.

Ik stel vast dat het verzoek van de heer A. om met mevrouw D. op de hoorzitting in gesprek te gaan, is gehonoreerd.

Uit de al vaker genoemde geluidsopname en uit de gesprekken op de twee hoorzittingen van april jl., is mij gebleken dat de bedoelingen van de partijen over wat er op de hoorzitting van 15 maart 2016 precies aan de orde moest komen, bij de aanvang van het gesprek bepaald niet synchroon liepen.

De heer A. ging ervan uit dat zijn klacht over de inhoud van de bekende mail van mevrouw D. zou worden behandeld.

De (aanvankelijke) insteek van mevrouw B. was een geheel andere, één die veeleer was gericht om in algemene zin een verbetering te bewerkstelligen in de verhouding tussen de heer A. en de gemeente. Haar doelstelling was, zo lichtte zij toe op de hoorzitting "tot een goed gesprek te komen. Het ging haar niet zozeer om een herhaling van de klacht uit 2015".

Op zichzelf acht ik dat voornemen van mevrouw B. gerechtvaardigd. Het sluit ook aan bij mijn opvatting, verwoord in paragraaf 2 van dit rapport, dat de mail van mevrouw D. al een plaats heeft gehad in mijn klachtonderzoek in 2015. Maar voorwaarde voor een goed verloop van dat voornemen is dan wel dat daarover meteen bij het begin van de hoorzitting klare wijn wordt geschonken. En dat is hier niet duidelijk gebeurd.

Daardoor kon, heel begrijpelijk, bij de heer A. de indruk ontstaan dat de gemeentelijke vertegenwoordigers niet goed waren voorbereid op de hoorzitting. In de reactie op het rapport van bevindingen voegt de heer A. daaraan toe dat dit ook zo is overgekomen bij de toehoorder, de heer C. Hoe dit ook zij, gevolg van dit verschil in verwachtingen was wel dat er in het begin toch "wat langs elkaar heen werd gepraat". Maar toen de gemeentelijke vertegenwoordigers duidelijk werd dat de heer A. eigenlijk alleen over de mail van mevrouw D. wilde praten, is hem die ruimte alsnog voluit geboden.

Is deze gang van zaken op de hoorzitting als onbehoorlijk te betitelen? Naar mijn oordeel is hier voor zo'n zware diskwalificatie zeker geen plaats. Weliswaar kende de hoorzitting een wat verwarrende start maar de wens van de heer A. om zijn klacht in het bijzijn van mevrouw D. te bespreken en toe te lichten is volledig gehonoreerd. Dat is naar mijn oordeel doorslaggevend. En op dit punt herhaal ik wat ik daarover zojuist onder B heb geschreven.

D. Klacht niet serieus behandeld (afgedaan).

Tijdens de hoorzitting van 16 maart 2016 zijn er namens het college een aantal afspraken gemaakt over de afdoening van de klacht.

Over een aantal passages in de bewuste mail van 29 juni 2015 van mevrouw D. zijn door haar excuses gemaakt. Ik heb vastgesteld dat de heer A. die excuses toen niet uitdrukkelijk heeft aanvaard. Niettemin is er tijdens die hoorzitting namens het college de toezegging gedaan dat de gemaakte excuses samen met een toelichting op de vier onderwerpen, genoemd in de klachtbrief van de heer A. van 1 februari 2016 (punten a

-d), in de antwoordbrief van het college zouden worden opgenomen. Die toelichting is er in de collegebrief van 23 maart 2016 (summier maar voldoende) gekomen op één onderwerp na, de informatieverstrekking over de verloning tussen C. Pet, Timing en de gemeente. Die ontbreekt evenals de toegezegde excuses namens het college. Daarmee is niet volledig voldaan aan de afspraak die tussen partijen op de hoorzitting is gemaakt. Ik adviseer het college dat alsnog goed te maken.

E. Suggesties tijdens de hoorzitting door de heren A. en C. gedaan

Zoals uit het verslag van de hoorzitting van 16 maart 2016 blijkt hebben de heer A. en de heer C. die als toehoorder aanwezig was, een aantal suggesties gedaan om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren (klantenpanel, verbetering website, scholing). Niet duidelijk is, ook niet uit de antwoordbrief van het college van 23 maart 2016, wat met de suggesties is gebeurd of gaat gebeuren. Hoewel ook de heer A. zegt dat hierover geen afspraken zijn gemaakt, lijkt het me correct dat het college hem laat weten wat de eventuele plannen van het college op dit punt zijn.

Hoogeveen, 5 mei 2017

mr. M.A.C. van Egdom, ombudsman

Postadres

Postbus 20.000
7900 PA Hoogeveen

Bezoekadres

Raadhuisplein 24
7901 BW Hoogeveen

Telefoon

14 0528
Fax
0528-291325

E-mail

info@hoogeveen.nl

Internet

www.hoogeveen.nl