

2020



Jaarverslag ombudswerkzaamheden Hoogeveen 2020

Inleiding

Net als voor iedereen is 2020 ook voor mij als ombudsman een bijzonder ingewikkeld en denkwaardig jaar geweest. Vooral ingewikkeld, omdat persoonlijke contacten in de spreekkamer nauwelijks mogelijk zijn geweest. Het spreekuur en ook de hoorzittingen zijn bijna het hele jaar eigenlijk alleen via de telefoon verlopen. Dat voelt in een aantal gevallen, in het bijzonder bij klachten die burgers in hun persoonlijk leven diep raken, toch wel als een handicap. Dat is er waarschijnlijk ook de oorzaak van dat er wat minder een beroep op mij is gedaan dan andere jaren. Maar desondanks heb ik toch wel heel wat mensen met hun vragen en klachten kunnen helpen. De telefoon -als dat kon met beeld- en de mogelijkheid van e-mail hebben daarbij veel gemak opgeleverd. Ook de contacten met mensen in de organisatie konden daarvoor meestal vrij soepel verlopen.

Het ziet er naar uit dat we ook in 2021 een groot deel van het jaar op deze manier moeten werken.

In 2020 heb ik één officiële klacht behandeld. Daarover straks meer. De overige klachten en vragen heb ik in de regel bevredigend op een informele manier kunnen oplossen of anderszins kunnen afwikkelen.

Een breed palet aan onderwerpen kwam daarbij aan bod: de gemeentelijke aanpak van de overlast van de eikenprocessierups, de afhandeling van omgevingsvergunningen, het onderhoud van de wegen en fietspaden, verkeersvragen, vergoeding van proceskosten bij bezwaar, kwijschelding, jeugdzorg, inning parkeerboetes, uitvoering Participatiewet, uitvoering, bemiddeling bij overlast van bomen en bij handhavingproblemen. In dit verslag zal ik er een paar uitlichten en bespreken.

Informatie op website

De gemeentelijke website is in een nieuw jasje gestoken. Ook de inhoud is aangepast. Die is ook nog in ontwikkeling. En dat is maar goed ook want er is nog veel niet te vinden op de website, zo heb ik ook zelf gemerkt. Helaas overkomt burgers hetzelfde. Ik geef u één voorbeeld dat ligt op het terrein van de bijzondere bijstand. Als iemand bijzondere bijstand wil aanvragen is daarvoor op de gemeentelijke website redelijk makkelijk een formulier te vinden. Maar het invullen ervan is niet zo makkelijk. Een erg summiere toelichting op het formulier hielp daar ook niet bij. Begin 2020 ontbrak in de toelichting zelfs essentiële informatie. Zoals de (beleids)regel dat een aanvraag moet worden ingediend binnen drie maanden nadat de kosten zijn gemaakt. Overschrijding van die "deadline" betekent een afwijzing. Een inwonerster die dit lot trof, kwam zich daarover bij mij beklagen. Zij had inmiddels ook bezwaar aangetekend. Probleem bij dit soort situaties is dat de jurisprudentie van de Centrale Raad van Beroep heel streng is. Als de vereiste informatie ergens (anders, bv. bij de beleidsregels) op de website van de gemeente te vinden is, wordt de burger geacht dat te weten. Het is dan zijn risico als er iets misgaat doordat hij belangrijke voorwaarden voor toekenning niet heeft gezien. In lijn met die jurisprudentie was het bezwaar van de zojuist genoemde inwonerster tegen de afwijzing dan ook ongegrond verklaard.

Maar juridisch kloppend betekent in mijn ogen niet altijd rechtvaardig. Zeker bij een gevoelig onderwerp als bijzondere bijstand moet de gemeentelijke informatie bij een aanvraag toereikend zijn om die goed in te kunnen vullen. Dat geldt zeker voor het wijzen op een voorschrift dat - zoals hier - een afwijzing tot gevolg kan hebben. Ik heb het college op dit manco gezien en de aanbeveling gedaan de informatie op dit punt aan te vullen. Dat is onmiddellijk gebeurd.

Ook is aan de gedupeerde inwonerster na een klachtenprocedure alsnog de gevraagde bijzondere bijstand verleend.

Eigen onderzoek naar praktijk participatiebanen en -premies

De resultaten van mijn onderzoek in 2019 naar de praktijk van participatieplaatsen en -premies in Hoogeveen zijn serieus genomen. Nadat de gemeenteraad in december al had bedongen dat 48 afgewezen premie-aanvragen opnieuw zouden worden onderzocht is daar in 2020 uitvoering aan gegeven. Het onderzoek is uitgevoerd door een extern bureau dat mij in de on-

derzoeksoepzet en de uitkomsten heeft meegenomen. Ik ben blij met de gekozen aanpak waardoor onjuistheden uit het verleden konden worden rechtgezet. Vier inwoners hebben alsnog de premie gekregen waarop zij recht hadden. De overige aanvragers hebben nu alsnog een goed gemotiveerde afwijzing ontvangen.

Geheel in lijn met deze correcties is nu ook de Re-integratieverordening (2020) in overeenstemming gebracht met de wet. Het wachten is nu nog op het nieuwe beleidskader voor de Participatiewet voor de komende periode. De totstandkoming is wat gestagneerd door de collegewisseling en de bezuinigingsoperatie. Ik heb begrepen dat het de bedoeling is het beleidskader midden 2021 vast te stellen.

Proceskostenvergoeding bij WOZ-bezwaren

Er zijn in ons land verschillende bureaus actief die burgers aanbieden gratis voor hen bezwaar te maken tegen aanslagen WOZ. Zij doen dat onder het motto "no cure no pay". Als het bezwaar gegrond wordt verklaard incasseren de bureaus de totale som van de volgens de wet toegekende vergoedingen wegens proceskosten.

Gemeentebestuur hebben grote moeite met deze praktijken. In Hoogeveen worden 45% van de WOZ-bezwaren door deze bureaus ingediend. Als zo'n bezwaar wordt gehonoreerd, levert dat een inwoner gemiddeld een besparing op van € 17 per jaar. De (wettelijk) vastgestelde vergoedingen die het gemeentebestuur in zo'n geval moet uitbetalen zijn een veelvoud daarvan. Gemiddeld varieert dat tussen €500 en €800 per zaak. De vraag dringt zich daarbij op of een maatschappelijk wenselijke praktijk is.

De bureaus eisen dat het gemeentebestuur de vergoedingen rechtstreeks aan hen en niet door tussenkomst van de betrokken burger worden overgemaakt.

Het gemeentebestuur van De Wolden heeft net als dat van Hoogeveen ervoor gekozen dat niet te doen. Zij betalen in voorkomend geval de vergoedingen uit aan de burger die het aangaat.

Een van de bureaus heeft hierover bij mij een klacht ingediend. Ik heb me daarbij op het gesteld dat deze kwestie ter beoordeling bij de civiele rechter thuishoort en niet bij mij. Bovendien was mij uit een onderzoek door het gemeentebestuur gebleken dat de uitbetaalde vergoedingen inmiddels al nagenoeg volledig door de burgers aan het bureau waren overgemaakt.

Dus van enige financiële benadeling van het bureau was geen sprake.

Inmiddels heeft de werkwijze van dit soort bureaus ook landelijk de aandacht getrokken. De minister van rechtsbescherming heeft in 2019 opdracht gegeven aan het WODC (Wetenschappelijk Onderzoek en- Documentatiecentrum van het rijk) om een onderzoek in te stellen naar de werkwijze en het verdienmodel van dit soort bureaus. Het onderzoek zou half juli 2020 klaar moeten zijn maar dat is niet gelukt. In afwachting daarvan is de hoogte van de vergoedingen voor proceskosten de bedragen bij WOZ bezwaarschriften voorlopig "bevrozen" (Besluit proceskosten bestuursrecht van 8 december 2020); de andere vergoedingen zijn daarbij wel verhoogd. Voor definitieve besluiten is het dus nog even te vroeg.¹

Plannen rond Green Planet/Green Edge te Pesse

Dit onderwerp neem ik anders dan gebruikelijk niet geanonimiseerd op in mijn jaarverslag. Het actiecomité van ruim 120 omwonenden dat zich tegen de plannen verzet, heeft daarover immers zelf meermalen de publiciteit gezocht. Het actiecomité heeft mij in september 2020 een uitvoerig gemotiveerde en gedocumenteerde klacht gestuurd. Zijn klacht richtte zich in het bijzonder tegen de volgens hem procedurele en inhoudelijke vooringenomenheid van het college in het voordeel van de plannenmaker. Volgens het actiecomité is er in dit proces geen sprake van een gelijk speelveld.

Zoals het hoort -zo zijn de wettelijke spelregels- heb ik de klachten op 4 september voor behandeling doorgestuurd naar het college. Ik heb dat in overleg met en instemming van het actiecomité gedaan. Het college heeft de klachten op 30 september met de klagers besproken. Van dat gesprek is een verslag gemaakt. Ook zijn er gesprekken gevoerd met een (toenmalig) wethouder en enkele betrokken ambtenaren.

De weerslag van al deze gesprekken heeft het college uiteindelijk tot het oordeel geleid dat er geen sprake was en is van vooringenomenheid bij de planvorming en planontwikkeling. Dat oordeel is, samengevat in een brief van 29 oktober 2020, aan het actiecomité kenbaar gemaakt.

Het onderwerp heeft bij mij verder geen vervolg gekregen.

¹ Bij het afsluiten van het jaarverslag is gebleken dat het WODC-rapport is uitgebracht.

Inning parkeerboetes (naheffingsaanslagen)

Het afgelopen jaar heb ik het college aandacht gevraagd voor de manier waarop nu wordt omgegaan met de betaling van parkeerboetes (betaald parkeren). De inning van deze boetes (formeel: naheffingsaanslagen) verloopt volgens de regels van de belastingwetgeving. Dat betekent dat de naheffing meteen moet worden betaald, ook als er een bezwaar of een beroepsprocedure loopt. Bij andere verkeersboetes -die via het CJIB worden afgewikkeld- heeft bezwaar of beroep wel een opschortende werking. Hier is dus het burgerperspectief leidend. Voor een burger die een parkeerboete (naheffingsaanslag) onterecht vindt en daartegen bewaar maakt, voelt het niet rechtvaardig dat hij toch wel eerst de aanslag moet voldoen. Veelal gaat het om een behoorlijk bedrag dat lang niet iedereen gemakkelijk -in een keer- kan betalen. Betaling in termijnen is in theorie mogelijk maar niemand die dat weet. Er wordt niet actief op die mogelijkheid gewezen.

Normaal gesproken zou het college het inningsbeleid volgens de belastingwetgeving zelfstandig kunnen versoepelen. Maar in dit geval is voor zo'n optie overeenstemming nodig binnen de samenwerking met andere gemeenten in het instituut Parkeerservice aan wie de inning is uitbesteed. Mij lijkt een wat burgervriendelijker werkwijze het overwegen waard.

In zijn reactie op mijn brief is het college niet ingegaan op deze optie. Wel heeft het me toegezegd dat het in de samenwerking met Parkeerservice zal inbrengen dat er betere voorlichting komt over de mogelijkheid van betaling in termijnen.

Overlast (vracht)verkeer Brug Weg om de Oost

In mijn vorig jaarverslag heb ik melding gemaakt van de ernstige hinder (trillingen en geluid) die de aanwonenden aan de Brug om de Oost ondervinden van het (vracht)verkeer over die brug.

Het college heeft de omwonenden in een brief van 20 mei 2020 laten weten dat "het alles heeft gedaan om de overlast te verminderen. Wij zien, zo schrijft het college, "geen enkele mogelijkheid om verdergaande maatregelen te treffen". De omwonenden beraden zich over mogelijk andere stappen.

Formele klachtenprocedure: jeugdzorg

De gemeentelijke verantwoordelijkheid in de jeugd- en gezinsproblematiek is landelijk een veelbesproken onderwerp. Het is een delicaat en gevoelig taakveld waarin van bestuur en medewerkers veel wordt gevraagd. Er is veel inlevingsvermogen en kennis nodig om te beoordelen welke hulp en ondersteuning bij probleemvragen geboden is. Volstaat hulp op vrijwillige basis? Of is drang of zelfs dwang aangewezen? In dat laatste geval kunnen maatregelen zeer ingrijpend zijn in een gezin.

Een vruchtbare voedingsbodem voor klachten, zo zou je veronderstellen. Toch is dat bij mij tot op heden niet de praktijk. Dat wil niet zeggen dat die klachten er niet zijn maar ik krijg die in ieder geval niet onder ogen. Het aantal klachten dat mij bereikt is relatief gering en meestal redelijk eenvoudig op te lossen. Bij één gezin is dat in 2020 niet gelukt. Na pogingen van mijn kant om tot een werkbare verhouding te komen viel er bij dit gezin uiteindelijk toch niet aan een officieel klachtenonderzoek te ontkomen. Mijn onderzoek leverde vervolgens ook een kritisch rapport op. De essentie daarvan zal ik hier kort weergeven (de volledige tekst van mijn eindoordeel is als bijlage A bij dit verslag gevoegd).

Het gezin waar het hier om gaat, is al wat langer in beeld bij het college (Veilig Opgroeien). De contacten tussen Veilig Opgroeien en de moeder van het gezin verlopen allens steeds minder soepel. Daardoor nemen de zorgen bij Veilig Opgroeien (VO) over het gezin toe. In de loop van 2019 resulteert dat uiteindelijk -met inschakeling van de Raad voor de Kinderbescherming- in een verzoek aan de kinderrechter tot ondertoezichtstelling van de kinderen.

De kinderrechter wijst dat verzoek op 17 juli 2019 in vrij stellige bewoordingen af. De kinderrechter is van oordeel, zo haal ik op uit de uitspraak, dat de noodzakelijke hulpverlening toereikend kan worden verleend op vrijwillige basis. Daarbij verlangt de rechter van de professionele hulpverleners enige extra inspanning om de communicatie met de moeder goed te laten verlopen, terwijl de moeder op haar beurt moet toezeggen dat zij meewerkt aan de noodzakelijke hulpverlening.

Ondanks deze heldere uitspraak van de rechter om de hulp op vrijwillige basis te laten plaatsvinden ziet VO toch al weer vrij snel -na een of twee maanden- aanleiding de procedure voor een zorgmelding bij Veilig Thuis Drenthe (VTD) in gang te zetten. De moeder is daarover erg boos, vol onbegrip en dient bij mij een klacht in, na daarover -tevergeefs- eerst in gesprek te zijn geweest met de betrokken afdeling.

Na een uitvoerig onderzoek van mijn kant, ook naar de voorgeschiedenis, moest ik per saldo tot conclusie komen dat de zorgmelding in het licht van de nog maar kort daarvoor gedane uitspraak van de kinderrechter te snel was gedaan zonder dat ik daarvoor nieuwe argumenten heb kunnen vinden. In dat oordeel werd ik nog gesterkt door mijn vaststelling dat de ondersteunende hulp (uitvoeringscoördinatie) waarop het gezin juist in die periode recht had (tussen de datum van het gewezen vonnis en de datum van de zorgmelding) was weg gevallen. Samengevat was mijn oordeel dat het gezin na het vonnis van 17 juli 2019 geen faire kans heeft gehad om de hulpverlening aan de kinderen weer goed op de rails te krijgen. De zorgmelding bij VTD achtte ik daarom niet voldoen aan het beginsel van fair play.

Het college heeft mij in een brief van 31 augustus 2020 laten weten het met de inhoud van mijn rapport eens te zijn maar niet met de conclusie dat er geen sprake was van fair play. Naar het oordeel van het college is er correct en zorgvuldig gehandeld.

Interne klachtbehandeling

Er is inmiddels de goede gewoonte ontstaan dat ik met de klachtencoördinatoren eenmaal per jaar overleg voer over het klachtproces van het afgelopen jaar. In 2020 is dat helaas niet gebeurd. Oorzaak: corona. Zo gauw het kan pakken we deze actie weer op.

Herbenoeming

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

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

Mr. J. Wiersma-Veenhoven, plaatsvervangend ombudsman.

Ons beider benoeming liep af op 1 januari 2021. Bij raadsbesluit van 22 oktober 2020 zijn we beiden opnieuw voor een periode van 6 jaar benoemd. Wij zijn blij met het in ons gestelde vertrouwen.

Mr. A. B. van Ulsen, secretariaat.

Hoogeveen, 15 februari 2021

mr. M.A.C. van Egdom

Rapport klachtonderzoek (bijlage A)

