

Jaaroverzicht 2019

- 12 verzoeken totaal: 4 onderzoeken
- verzoekers vinden dat de gemeente te weinig rekening houdt met persoonlijke omstandigheden
- ombudsman constateert formele houding gemeente

1. Samenvatting

Dit jaar is het aantal verzoeken gestegen ten opzichte van het vorige jaar. In 2018 waren er 4 verzoeken, in 2019, 12 verzoeken (zie figuur 1). Ook het aantal onderzoeken van de ombudsman is dit jaar gestegen. In 2018 deed de ombudsman 1 onderzoek en in 2019 heeft de ombudsman 4 onderzoeken gedaan naar vermeende onbehoorlijk gedragingen (zie figuur 2). Van de 12 verzoeken vinden veel verzoekers (20%) dat de gemeente geen rekening houdt met hun persoonlijke omstandigheden. De ombudsman ziet iets anders.

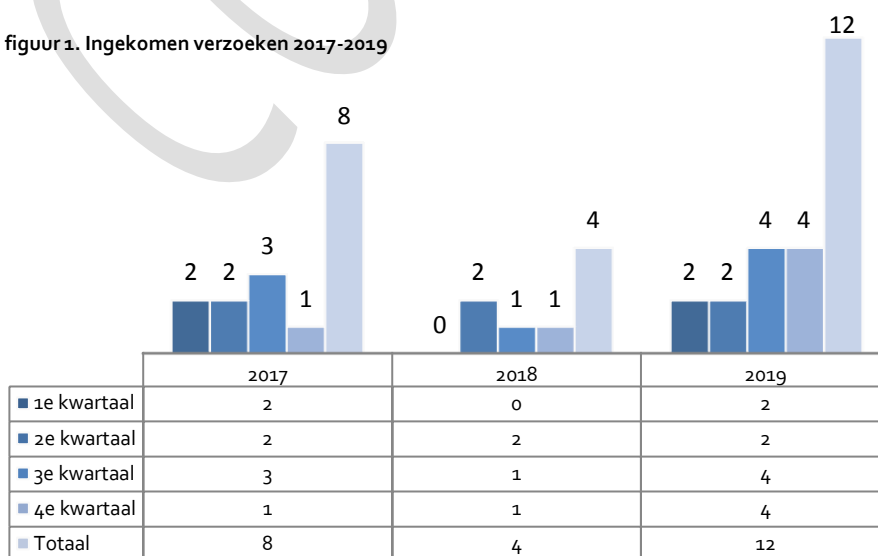
De ombudsman heeft onderzoek gedaan naar, de procedure rondom klachtbehandeling, de wijze van een rechtmatigheidsonderzoek, het maatwerk van de gemeente (en de mate van het meewegen van de persoonlijke omstandigheden) en onderzoek naar hoe de gemeente communiceert met de burger in een bepaald geval. In één onderzoek heeft de ombudsman een bemiddelende rol gehad en in één onderzoek heeft de ombudsman geconstateerd dat de gemeente een beter rechtmatigheidsonderzoek had moeten doen. De ombudsman constateert in 4 zaken dat de gemeente zich in eerste instantie onnodig formeel heeft opgesteld. De ombudsman adviseert daarom de gemeente goed te blijven letten op situaties waar de gemeente coulant kan zijn en zich daadwerkelijk zo opstelt en daarmee meer oplossend te werk gaat en de burger niet opzadelt met onnodige formele procedures en onnodige bewijslasten.

2. Belangrijke signalen 2019

- stijging aantal verzoeken
- formele houding (zie zaken 7958, 8448, 9106, 9647)
- complexe jeugdzaak (zie zaak 9106)
- gemeente moet zorg dragen voor zorgvuldig onderzoek om te komen tot een juiste belangenafweging (zie zaak 8448)

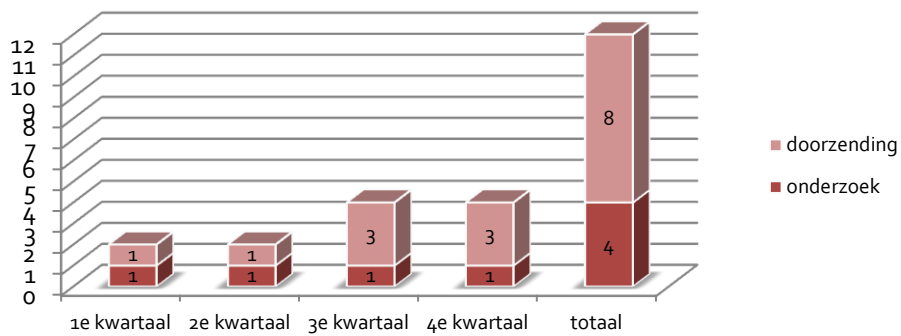
3. Cijfers & figuren

figuur 1. Ingekomen verzoeken 2017-2019

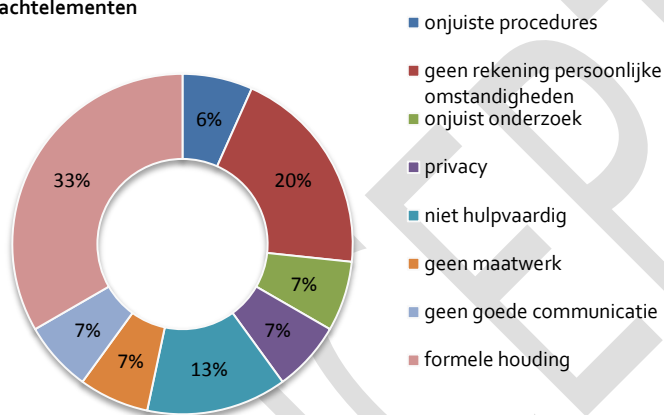


Jaaroverzicht 2019

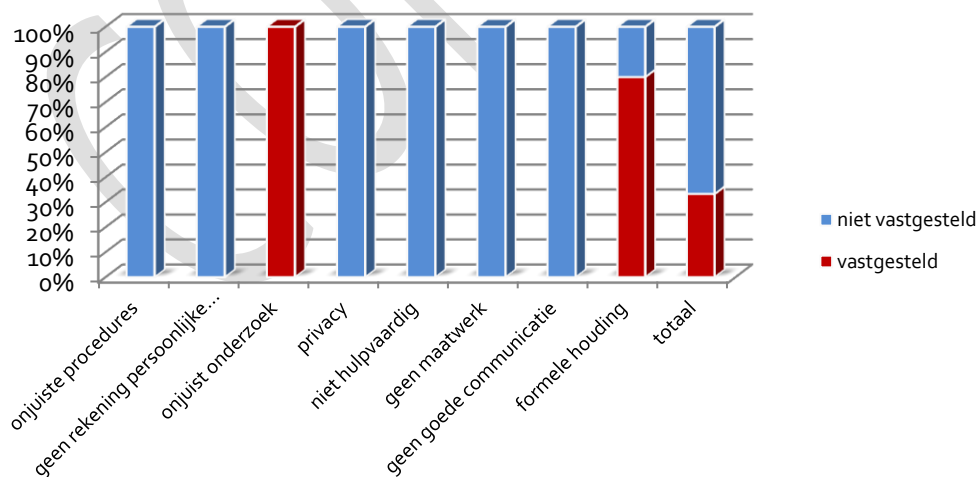
figuur 2. Onderzoeken 2019



figuur 3. Klachtelelementen



figuur 4. Vastgestelde gedragingen



Jaaroverzicht 2019

4. Samenvattingen

1. zaak 7958

Een man uit Waterland mailt de ombudsman. Hij had een klacht ingediend bij de gemeente en daarop geen ontvangstbevestiging ontvangen. Als hij zich hierover beklaagt, met een beroep op de AWB, krijgt hij een zeer formele reactie terug van een jurist van de gemeente met de mededeling dat het door hem genoemde AWB artikel niet van toepassing is op klachten maar handelt op aanvragen. Bovendien wordt hij er op gewezen dat de klacht niet op de juiste manier is ingediend dus dat hem ook nog gevraagd kan worden de klacht opnieuw in te dienen. Dat laatste doet de gemeente niet, ze gaan met de man in gesprek en handelen de klachten af. Echter niet naar tevredenheid van de man. Hierop gaat de ombudsman in gesprek met de gemeente. Zij laten weten met de man te hebben afgesproken dat hij altijd telefonisch contact met de gemeente kan opnemen en op gesprek kan komen. De ombudsman kan zich in deze afspraak vinden en sluit het dossier.

2. zaak 8266

Een man heeft nu eindelijk een schone lei. Maar hij heeft financiële begeleiding en zegt dat hij nu zo weinig krijgt of overhoudt dat het levensbedreigend is. De ombudsman bespreekt met de man dat de gemeente eerst zelf een en ander kan en moet uitzoeken, gelet op zijn situatie en verwijst de man daarom eerst naar de gemeente.

3. zaak 8448

Een man meldt dat aan de hand van verkeerde informatie er een onjuiste beslissing is genomen nu de gemeente alleen de gegevens van Suwinet heeft gebruikt als uitgangspunt. De ombudsman vraagt de gemeente te kijken naar de stukken die de burger heeft aangeleverd en af te wijken van het systeem als die informatie niet overeenkomt met de praktijk. De gemeente komt tot de conclusie dat de informatie uit Suwinet niet klopt nu de werkgever dit ook heeft bevestigd. De gemeente corrigeert de situatie door het besluit van 2018 te herzien. In een gesprek met de ombudsman erkent de gemeente dat het te lang heeft geduurd voordat de situatie is hersteld. De gemeente heeft aan de hand van dit dossier besloten intern ook aanpassingen te verrichten om dit in de toekomst te voorkomen. De ombudsman deelt deze bevindingen met de man en sluit het dossier.

4. zaak 8552

Een man heeft bij een onderaannemer van de gemeente een verzoek ingediend om zijn NAW gegevens te wissen. Dit wordt niet opgepakt. De man dient hier een klacht over in bij de ombudsman. Die adviseert hem om een formeel verzoek tot het wissen van zijn gegevens in te dienen bij deze instantie. Wanneer dit niet gehonoreerd wordt moet de instantie hiervoor redenen aandragen. Mocht dit niet gebeuren dan mag de man opnieuw contact opnemen bij de ombudsman.

5. zaak 8977

Bewoners van de gemeente klagen over een rattenplaag en dat de gemeente niets doet. De ombudsman constateert dat de eerste lijn nog niet is doorlopen en vraagt hen dat eerst te doen.

6. zaak 9106

Een man is langere tijd verwickeld in conflicten en procedures met gemeente waterland. Hij klaagt over het feit dat hij geen PGB krijgt. Waterland heeft als beleid dat als er een fraudevordering is/ of is geweest (een PGB bedrag wordt teruggevorderd omdat deze niet besteed is conform de

Jaaroverzicht 2019

voorwaarden waarvoor/onder PGB verleend is) dat de gemeente Waterland geen zorg meer uitkeert in PGB aan deze persoon. Op zich vindt de ombudsman dit begrijpelijk en ook juridisch te verantwoorden, zeker wanneer dit gaat om dezelfde indicatie. Een indicatie voor professionele zorg wordt niet meer in PGB, maar in ZIN uitbetaald. Echter, wanneer bijvoorbeeld ouders ook een stukje PGB ontvingen voor begeleiding in en om huis (tegen informeel tarief) dan komt de vraag op of je wel kan verlangen dat dit dan door professionals gedaan moet worden. In Nederland hebben we eenmaal met elkaar besloten dat er voor deze begeleiding in gevallen van bepaalde problematiek een vergoeding voor informeel tarief tegen over mag staan. Mag je ouders de vergoeding voor deze zorg dan ook volledig ontfangen? Medewerkers van de gemeente gaven zelf aan dat deze beleidsregel hun werk wel wat bemoeilijkt. De ombudsman heeft na vele gesprekken met beide partijen aangegeven dat het dan ook aan hen, de medewerkers zelf is - van de betrokken afdelingen om dit te signaleren bij de gemeente, het bestuur en de politiek.

7. zaak 9311

Een man uit Waterland wendt zich tot de ombudsman, omdat hij niet tevreden is over de afwijzing van een schadeclaim door Waterland. De ombudsman laat de man weten dat zijn rol bij schadeclaims beperkt is en dat hij uit de toegezonden informatie opmaakt, dat Waterland zijn afwijzing voldoende gemotiveerd heeft. Dit begrijpt de man en voelt zich toch nog verder op weg geholpen. Daardoor ziet de ombudsman geen rol meer voor zich weggelegd en wijst hem op de juridische procedure die mogelijk is.

8. zaak 9338

Een man klaagt over zijn contactpersoon bij de gemeente. De man zegt tegengewerkt te worden en dat de gemeente moeilijk doet met het terug krijgen van reisgeld en vervoerskosten die de man maakt. De ombudsman ziet dat de informatie enigszins vaag is, maar belangrijker dat de eerste lijn nog niet is doorlopen. Daarom wijst hij de man op die mogelijkheid en feit dat hij dan concreet moet aangeven waar hij over klaagt en sluit het dossier.

9. zaak 9623

Een advocaat vindt dat hij wordt tegengewerkt door de gemeente in een zaak van zijn cliënt. Hij zegt dat een klacht niet in behandeling wordt genomen, geen reactie krijgt op vragen en worden wilens en wetens besluiten naar zijn cliënt gestuurd waarvan zij weten dat die niet de taal machtig is. Als de ombudsman na vraag doet blijkt er al een gesprek te hebben plaatsgevonden waarin alles is opgelost. Bij die omstandigheid wordt het dossier is gesloten.

10. zaak 9647

Een man uit Waterland meldt zich opnieuw bij de ombudsman met een klacht over de gemeente. Dat de communicatie tussen hem en de gemeente moeizaam verloopt, wist de ombudsman. Dat leek opgelost, zeker omdat de man inmiddels werk had gevonden en zijn bijstandsuitkering beëindigd is. De man laat nu weten dat hij nog steeds wacht op een antwoord op twee via DigiD maanden geleden ingediende klachten en een eerder ingediend declaratieverzoek. Hij vraagt opnieuw de bemiddeling van de ombudsman. De gemeente lijkt in eerste instantie niet bereid om de klachten nog te behandelen, zij stelt dat er andere afspraken met de man gemaakt zijn. Na 2 maanden beslist de klachtencoördinator anders en worden de klachten van de man alsnog behandeld. Hoewel de gang van zaken geen schoonheidsprijs verdient, is de ombudsman verheugd over de aanpak van de klachtencoördinator en sluit hij het dossier.

Jaaroverzicht 2019

11. zaak 9692

Een wat oudere vrouw vraagt de ombudsman om hulp. Zij vertelt over de gemeente en de problemen rondom het huisvuil. Volgens de bewoners wordt het huisvuil consequent niet tijdig opgehaald waardoor er weer andere problemen ontstaan, zoals ongedierte problemen. Aldus de vrouw. De ombudsman ziet dat de eerste lijn nog niet is doorlopen en vraagt daarom aan de gemeente om contact met de vrouw op te nemen. Dit gebeurt en er worden afspraken gemaakt met de vrouw waar zij tevreden mee is. Het dossier wordt gesloten.

12. zaak 9840

Een man heeft een klacht ingediend bij de ombudsman. In zijn straat heeft de gemeente bestratingswerkzaamheden uitgevoerd. De man ondervindt overlast aan de werkzaamheden. Daarnaast geeft de man aan niet tijdig en volledig geïnformeerd te zijn door de gemeente over de plannen in de straat. De man heeft bij het college van b&w een klacht ingediend en zal daarom eerst de reactie van de gemeente moeten afwachten.

Heeft u vragen of opmerkingen over deze rapportage? Dan kunt u contact opnemen met A. Daalderop via info@ombudsmanmetropool.nl of telefonisch via 020 625 99 99