



JAARVERSLAG 2018
DEN HAAG

JAARVERSLAG 2018

GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

GEMEENTE DEN HAAG

Verbetering dienstverlening:
U mag de aftrap geven!



Zorg(t) voor verbinding

*(V.l.n.r.: A. Juriaans, Y. Nass, S. de Vries Lentsch,
F. Gerver, E. Tweed-Tettelaar, H. Ploeg, P. Heskes,
G. Kortenbach, H. Nierstrasz en F. Yildirim)*

INHOUDSOPGAVE

Deel 1

1. Voorwoord	9
Gastcolumn K. Schofaerts	10
2. Jeugdbudisman	13
Gastcolumn K. Kloosterboer	29
3. Bevindingen	31
4. Klachten en aantallen	37
5. Kantoor ombudsman	45

Deel 2

6. Het overzicht van de behandelde klachten per dienst van de gemeente den haag	55
7. Het overzicht van de behandelde klachten bij boven gemeentelijke voorzieningen	147
- Gemeentelijke gezondheidsdienst haaglanden	149
- Omgevingsdienst haaglanden	150
- Projectorganisatie rotterdamse baan	151

Ook digitaal beschikbaar via www.ombudsman-den Haag.nl, daar kunt u ook de relevante regelgeving en bijlagen terugvinden of op te vragen bij het kantoor Gemeentelijke ombudsman, Sint Jacobstraat 125, 2512 AN Den Haag.





DEEL 1

1. VOORWOORD

Gaarne bied ik u het jaarverslag 2018 van de Gemeentelijke ombudsman aan. Hiermee wordt de Gemeenteraad geïnformeerd over de bevindingen en werkzaamheden van de ombudsman.

In de afgelopen jaarverslagen ben ik uitgebreid ingegaan op de Haagse dienstverlening. In het jaarverslag van 2017 sloot ik mijn voorwoord af met de volgende zin: "Voor 2018 en verder zal het dus vooral moeten gaan om het continueren van de verbetering van de dienstverlening gemeente breed: een forse ambtelijke opgave die politieke borging nodig heeft."

In 2018 is een nieuw college van Burgemeester en Wethouders aangetreden. In december is het jaarverslag van 2017 besproken in de gemeenteraadscommissie. De verantwoordelijke wethouder heeft aangekondigd dat er een nieuwe dienstverleningsnota zal komen. Deze nota is ongeveer gelijktijdig met het verschijnen van dit jaarverslag te verwachten.

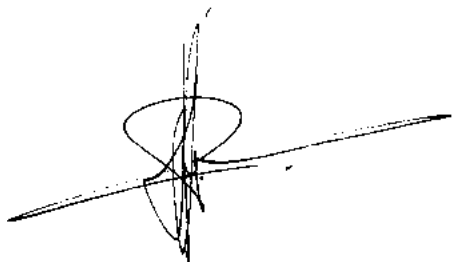
Het lijkt mij dan ook gepast om de nieuwe dienstverleningsnota, en daarmee de ambities van het College, af te wachten.

De voorzet is gegeven, de problematiek is bekend en nu ligt de bal bij het College en de Raad die de aftrap mogen nemen voor de verbetering van de dienstverlening.

Dankwoord

Rest mij een ieder te danken die een bijdrage heeft geleverd aan het ombudswerk.

Den Haag, maart 2019.

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke extending to the right.

P.H. Heskes



GASTCOLUMN

Economisch gezonder Den Haag door samenwerken en afstemming

Ondernemers zijn duizendpoten. Ze hebben niet alleen verstand van hun eigen product of dienst maar moeten ook op de hoogte zijn van allerlei andere zaken om hun onderneming goed te kunnen laten functioneren zoals: marketing, financiën, acquisitie, HR vraagstukken en innovatie. Ondernemers hebben daarnaast te maken met regelgeving en voorzieningen van de gemeente, in ons geval de gemeente Den Haag. Dat kan een ondernemer op verschillende manieren raken, denk aan het aanvragen een vergunning, maar ook via voorzieningen die belangrijk zijn voor de ondernemers (denk aan goede bereikbaarheid).

Ondernemers zijn regelmatig ongewild afhankelijk van werkzaamheden die de gemeente inplant en laat uitvoeren. Recente voorbeelden zijn werkzaamheden aan belangrijke toegangswegen (Koningstunnel, Scheveningseweg) die de bereikbaarheid van de onderneming ernstig kan belemmeren. Maar ook het invoeren van betaald parkeren met een maximale duur kan grote gevolgen hebben voor ondernemers. Daarnaast hebben vele ondernemers ook te maken met het aanvragen van vergunningen, het regelen van huisvesting, het inschrijven op aanbestedingen om opdrachten te verwerven, het aanvragen van een subsidie en het aanvragen van parkeervergunningen. Per onderwerp is dit niet zo spannend, maar soms kan het ongewild toch complex worden. Bijvoorbeeld als elke te nemen actie leidt naar een andere afdeling of een ander contactpersoon (die soms ook tegengestelde antwoorden geven) kan het toch ingewikkeld worden. Dat vergt veel energie van een ondernemer. Ik ontmoet regelmatig ondernemers die 'last hebben' van de gemeente. Ze voelen zich niet begrepen en/of niet gehoord. Daarnaast zijn ze vaak onbekend met de wijze waarop een gemeente werkt en functioneert. Ik denk dat veel klachten grotendeels voorkomen kunnen worden door ondernemers beter te informeren, mee te nemen in de te nemen stappen die invloed hebben op die ondernemer en met ze te communiceren.

Een ander punt dat ik aan wil stippen is dat de gemeente regelmatig naar buiten treedt met accountmanagers van zowel de afdeling economie als van het Werkgevers Servicepunt. Deze komen bij dezelfde ondernemer langs. Dit is niet alleen inefficiënt maar kan zelfs tot verwarring leiden. Voor een ondernemer zijn het immers allemaal mensen van de gemeente en dus één organisatie. Alhoewel we merken dat de gemeente zeer welwillend is en haar best doet om alles in goede banen te leiden bereikt zij lang niet altijd alle ondernemers, wat weer kan leiden tot frustraties en klachten. Er zou mijns inziens goed gekeken kunnen worden naar de dienstverlening van de gemeente door de ogen van de verschillende soorten ondernemers. Welke route maken ze, op welke momenten komen ze in aanraking met de dienstverlening van de gemeente en waar is deze in tegenspraak of vormt het een belemmering in de bedrijfsvoering van de onderneming. Als dit in kaart is gebracht kan de dienstverlening worden aangepast. Tevens kan de gemeente in haar communicatie uitingen nog beter

gebruik maken van organisaties zoals MKB Den Haag, die de ondernemers in de stad vertegenwoordigen.

Als de gemeente dan vervolgens, ongewenst, alsnog ‘verzaakt’ met haar dienstverlening dan kan de ombudsman haar rol vervullen. De uitkomsten van die zaken kunnen gedeeld worden met de ondernemers en als input dienen voor verbeterpunten in de dienstverlening naar de Haagse ondernemers. Als belangenbehartiger van de Haagse ondernemers zien wij, vanuit MKB Den Haag verschillende aanknopingspunten om bij te dragen aan wederzijds begrip:

- Communicatie naar de ondernemers in de stad (onze achterban) via online en offline kanalen;
- Meedenken vanuit de ondernemersbril;
- Roadshows samen met onze partners om de ondernemers te bezoeken; de MKB werkambassadeur zetten we hier momenteel voor ZKD al op in.
- Een doorverwijzing via de MKB Den Haag website naar relevante ondernemersonderwerpen op de website van de Gemeente Den Haag.
- Combineren van initiatieven/bijeenkomsten en thema’s op elkaar aan laten sluiten.

Kortom door betere afstemming en samenwerking kunnen we gezamenlijk Den Haag nog (economisch) gezonder maken. Samen ondernemen + samen doen = samen sterk is niet voor niets ons motto in 2019 en wij zien dan ook uit naar uitbreiding van de samenwerking met de gemeente Den Haag!

Kim Schofaerts
Voorzitter MKB



2. JEUGDBONDSMAN

“Nog te veel jongeren leven in armoede, groeien op in een onveilige situatie of krijgen niet het onderwijs of de jeugdhulp die ze zouden moeten krijgen. Dit kan anders en dit kan beter. Het is mijn ambitie om voor de jeugd in Den Haag en Leidschendam-Voorburg een herkenbaar en toegankelijk ankerpunt te zijn. Hetzelfde geldt voor hun ouders/verzorgers en hulpverleners.”

Met deze ambitie en met veel energie ben ik op 1 november 2018 gestart als jeugdbondsman voor de gemeenten Den Haag en Leidschendam-Voorburg.

Ik kijk in dit jaarverslag met plezier terug op mijn eerste maanden en deel mijn visie en plannen voor 2019. Tevens ga ik in dit jaarverslag in op de in 2018 behandelde klachten, deel ik in dit jaarverslag de knelpunten die ik signaleer en denk ik mee in het vinden van oplossingen hiervoor.

Ik heb inmiddels al met veel jongeren gesproken en contacten gelegd met instellingen van en voor jongeren. Hiermee ga ik zeker door. Ik ga permanent op “tournee” om van jongeren zelf te horen wat zij belangrijk vinden en wat er beter kan. In mijn eerste periode als jeugdbondsman zie ik dat kinderen en jongeren de dupe worden van lange wachttijden voor passende hulp of onderwijs, ingewikkelde en tegenstrijdige wetgeving, versnipperde klachtbehandeling, falende rechtsbescherming en langs elkaar heen werkende organisaties en afdelingen. Daar komen nog de budgetkrapte, personeelstekort en complexer wordende problemen binnen de jeugdhulp en onderwijs bij. Hierdoor wordt (nog) niet elke jongere in Den Haag en Leidschendam-Voorburg gehoord.

Dit vraagt om een samenhangende aanpak waarbij de kinderen en hun rechten centraal staan. Zowel in beleid als de uitvoering daarvan. Hierover ga ik graag met alle betrokkenen de dialoog aan. Met als gemeenschappelijk doel de jeugd in Den Haag en Leidschendam-Voorburg daar waar zij vast lopen (verder) op weg te helpen.

In mijn rol als ombudsman wil ik een positief kritisch tegenwicht bieden tegen de systemen en regels die zorgen dat jongeren en zelfs hele gezinnen in de knel komen. Ik doe dit door zoveel mogelijk te luisteren naar de jongeren zelf. Hier ga ik actief naar op zoek. Hun verhalen helpen mij problemen en knelpunten zichtbaar en concreet te maken. Met deze verhalen breng ik de impact van hun problemen en knelpunten over bij de betrokken gemeente(n) en jeugdhulpinstellingen en help ik knellende patronen te doorbreken. Want jeugdhulp gaat over mensen, niet over systemen.

Ik kan en doe dit niet alleen. Ik zoek hierbij, samen met mijn team bij de Gemeentelijke ombudsman, effectieve samenwerking en verbinding met jongerenorganisaties, jeugdhulporganisaties en de gemeenten.

Op deze manier kan iedereen vanuit zijn eigen rol en verantwoordelijkheid, de beweging voorwaarts (blijven) maken. Ook in 2019 zal ik mij hiervoor inzetten. Ik nodig de gemeente en de betrokken jeugdhulporganisatie uit om te blijven samenwerken aan het verbeteren van de positie van de jeugd in Den Haag en Leidschendam-Voorburg.

Tevens wil ik mijn dank uitspreken aan mijn voorganger, de heer Van Alphen voor zijn tomeloze inzet voor de jeugd van Den Haag en Leidschendam-Voorburg en wat hij voor hen al heeft bereikt en betekend. Ook gaat mijn dank uit aan de kinderombudsman van Rotterdam, mevrouw Goudsmit, die advies en ondersteuning verleende in de periode tussen het vertrek van de heer Van Alphen en mijn aantreden.

Den Haag, maart 2019.



Y. Nass,
*Jeugdbudsman en plaatsvervangend
Gemeentelijke ombudsman*



I. WAARVOOR KUN JE TERECHT BIJ DE JEUGDBONDSMAN?

De jeugdbondsman¹ is er voor alle jongeren² in de gemeenten Den Haag en Leidschendam-Voorburg. De jeugdbondsman behandelt onopgeloste klachten en vragen over de uitvoering van jeugdhulp³ of daarmee samenhangende problemen en is, net als de Gemeentelijke ombudsman, onafhankelijk en onpartijdig. In alle klachten die de jeugdbondsman onderzoekt, staat het belang van de jongere centraal. Wanneer de situatie van een jongere daarom vraagt grijpt de jeugdbondsman direct in. In de andere situaties biedt de jeugdbondsman eerst de gelegenheid aan de betrokken organisatie om de klacht zelf op te lossen.

Waarover gaan de klachten en vragen?

De meeste klachten en vragen bij de jeugdbondsman gaan over problemen van jongeren die vastlopen in de bureaucratie of complexe jeugdzorgregelgeving bij hun gemeente. Klachten en vragen kunnen ook gaan over de organisatie die de jeugdhulp in opdracht van de gemeente uitvoert. Voorbeelden van klachten bij de jeugdbondsman: een ouder die het niet eens is met de gezinscoach van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) over het hulpaanbod voor zijn of haar kind, een schoolmaatschappelijk werker die aangeeft dat de organisatie van het leerlingenvervoer van kinderen naar school niet goed verloopt, of een tiener die aangeeft dat zijn hulpverlener niet naar hem luistert. In deel 2 van dit jaarverslag leest u meer over de in 2018 ingediende jeugdklachten en de cijfermatige onderbouwing daarvan.

Samenhang met andere problemen

Problemen met en klachten over jeugdzorg hangen bijna altijd samen met andere problemen. Kinderen met jeugdhulp zijn dan ook de kinderen die vaak op andere “lijstjes” voorkomen omdat zij opgroeien in armoede, zonder school thuis zitten, soms te maken hebben (gehad) met geweld, of van wie de ouders op een vervelende manier gescheiden zijn en ga zo maar door. De jeugdbondsman werkt en handelt integraal. Dit betekent dat de oplossing van een probleem in veel gevallen niet alleen binnen de jeugdhulp, maar ook op de terreinen van onderwijs, schuldhulp en huisvesting gezocht en gevonden wordt.

1. De term ombudsman betekent “vertegenwoordiger” en zegt niets over het zijn van vrouw of man. Ondanks het feit dat in Den Haag de jeugdbondsman een vrouw is, wordt in dit hele verslag de term jeugdbondsman gehanteerd.
2. Met “jongeren” worden zowel de minderjarige als meerderjarige kinderen, tot (ongeveer) 27 jaar bedoeld.
3. Onder jeugdhulp vallen zowel jeugdzorg als jeugdbescherming.

Wat doet de jeugdbudsman met klachten en vragen?

In veel gevallen is de klacht een acute hulpvraag, waarbij een jongere direct hulp nodig heeft. Bijvoorbeeld omdat de jongere (of een gezin) dreigt op straat te belanden, uit huis wordt geplaatst of niet meer naar school kan. In die gevallen biedt de jeugdbudsman een helpende hand en zoekt samen met de betrokkenen zo snel mogelijk naar een oplossing voor het probleem. Meestal lukt dit met een gesprek, verwijzing of interventie, waarmee de klacht of vraag alsnog met of door betrokkenen wordt opgelost of beantwoord. In de gevallen waarin dit niet direct lukt of sprake is van een “patstelling”, kan de jeugdbudsman vaak alsnog een doorbraak forceren.

Jongeren of hun ouders kunnen ook in minder acute gevallen bij de jeugdbudsman terecht om een oordeel te krijgen over de manier waarop de gemeente of jeugdhulporganisatie hun klacht (in eerste instantie) behandelde. De jeugdbudsman schrijft dan meestal een rapport en geeft hierin soms ook aanbevelingen aan de betrokken organisatie.

De jeugdbudsman kan verder ook zelf besluiten onderzoek op eigen initiatief te doen naar brede thema's en hierover een rapport te schrijven. Voorbeelden hiervan zijn het onderzoek dat de jeugdbudsman met “JONG Doet mee” in 2016 deed naar de overgang van 18- naar 18+ en het onderzoek dat de jeugdbudsman in 2017 samen met de landelijke en gemeentelijke kinderombudsmannen deed naar kinderen in gezinnen waarvan één van de ouders illegaal in Nederland is⁴.

Wat levert het indienen van een klacht op?

De jeugdbudsman biedt iedereen die een klacht of vraag heeft een luisterend oor. Dit wil niet zeggen dat iedereen bij de jeugdbudsman “gelijk” krijgt, maar de jeugdbudsman kijkt altijd of en zo ja hoe iemand verder kan worden geholpen. Waar mogelijk door het probleem snel en direct op te (helpen) lossen.

Ook draagt een klacht bij aan het verbeteren van de dienstverlening en klachtbehandeling van de organisatie waarover wordt geklaagd. Zo kunnen (nieuwe) klachten in vergelijkbare situaties worden voorkomen.

Knelpunten signaleren

De jeugdbudsman heeft, naast klachtbehandeling, ook tot taak knelpunten in wet- en regelgeving te signaleren die jongeren in hun ontwikkeling belemmeren⁵. Op dit punt geeft de jeugdbudsman ambtenaren en bestuurders gevraagd en ongevraagd advies. Op deze manier denkt de jeugdbudsman kritisch, onafhankelijk en onpartijdig mee over hoe het anders kan, zodat knelpunten kunnen worden opgelost.

4. Terug te vinden op de website www.jeugdbudsmandenhaag.nl

5. Deze taken zijn opgenomen bij het instellen van een (aparte) jeugdbudsman in 2015 door de gemeenteraad.

Breed netwerk

De jeugdbondsman heeft een breed netwerk binnen de regio Haaglanden. Naast diverse jongeren- en jeugdhulporganisaties bestaat dit netwerk uit contacten en samenwerking met landelijke en gemeentelijke kinderombudsmannen⁶, de kinderrechtswinkel Den Haag, verwijzers en belangenorganisaties van en voor jongeren. Daarnaast maakt de jeugdbondsman gebruik van het brede netwerk van (het kantoor van) de Gemeentelijke ombudsman.

Waarom een gemeentelijke jeugdbondsman?

Met de meeste kinderen in Nederland gaat het goed. Zij groeien op in een veilige thuissituatie, gaan naar school en kunnen zich goed en gezond ontwikkelen⁷. Maar er is ook een groep kinderen waar het niet goed mee gaat. Tien procent van de Nederlandse kinderen geeft hun leven een zware onvoldoende. Dit zijn vaak kinderen die hulp en steun op school en van volwassenen in hun omgeving missen. Ook in Den Haag en Leidschendam-Voorburg zijn er kinderen die kwetsbaar(der) zijn en extra hulp nodig hebben. Bijvoorbeeld omdat zij vroegtijdig hun school verlaten of gebruik maken van jeugdhulp.

In eerste instantie zijn de ouders zelf verantwoordelijk voor het welzijn van en de zorg over hun kinderen. Als het ouders niet lukt goed voor hun kinderen te zorgen, moet de gemeente hulp bieden. Dit staat in het internationale Kinderrechtenverdrag (IVKR) en is verankerd in de Jeugdwet. Vanwege de kwetsbaarheid van dit deel van de jeugd, besloot de gemeenteraad van Den Haag in 2015 en de gemeenteraad van Leidschendam-Voorburg in 2017 een aparte jeugdbondsman te benoemen. De jeugdbondsman ziet erop toe of de gemeente haar taken op het gebied van jeugdzorg goed uitvoert.

Geen leeftijdsgrens om te klagen

Problemen en knelpunten binnen de jeugdzorg stoppen niet bij het volwassen worden van kinderen. De jeugdbondsman is daarom jeugdbondsman en geen kinderombudsman. Alle jongeren tot (ongeveer) 27 jaar uit Den Haag of Leidschendam-Voorburg kunnen bij de jeugdbondsman terecht als zij vastlopen⁸.

6. In alle gevallen bekleed door een vrouw.

7. Dit blijkt onder andere uit bevindingen van de Nationale Kinderombudsvrouw uit haar Kinderrechtentour 2018.

8. "Leeftijdsgrenzen, betere kansen voor kwetsbare jongeren," Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, juni 2018 en Advies Leeftijdsgrenzen van de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving.

Wat is het werkveld van de jeugdbudsman?

Naast de Jeugdwet en het IVKR heeft de jeugdbudsman met vele andere wetten en verdragen te maken, waaronder de Algemene wet bestuursrecht, Participatiewet, Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz), Zorgverzekeringswet, Wet langdurige zorg, Wet Maatschappelijke Ondersteuning, het Burgerlijk Wetboek en het Europese Verdrag voor de Rechten van de Mens.

Hoe kun je de jeugdbudsman bereiken?

Signalen, klachten, hulpvragen en informatieverzoeken kunnen zowel via het spreekuur en de website, maar ook per telefoon, brief en mail worden ingediend. Laagdrempelig en informeel contact is daarbij het uitgangspunt.

II. ALGEMEEN BEELD 2018

Gezien het relatief geringe aantal klachten in 2018 bij de jeugdbondsman, is het lastig algemene conclusies te trekken aan de hand van de ingediende en afgehandelde klachten. Wat wél kan, is trends signaleren op basis van de aan zowel de jeugdbondsman als Gemeentelijke ombudsman voorgelegde vragen, signalen en klachten in 2018. Daar doet deze paragraaf verslag van.

Uitgangspunten klachtbehandeling

Gemeentelijke dienstverlening blijft mensenwerk. Hierbij gaat veel goed, maar mensen maken ook fouten. Klachtbehandeling maakt onderdeel uit van een goede (gemeentelijke) dienstverlening en draagt bij aan herstel van wederzijds vertrouwen en het leren van klachten en fouten. Dit geldt zowel voor de Gemeentelijke ombudsman als jeugdbondsman als uitgangspunten bij klachtbehandeling. Persoonlijk contact blijft nodig om de vraag of behoefte van burgers goed in kaart te brengen en maatwerk te kunnen bieden. Het herstellen van een verstoorde relatie met de gemeente is makkelijker te realiseren in een gesprek, dan in klacht- en bezwaarprocedures.

Algemene trends en ontwikkelingen in 2018

Naast de in paragraaf III genoemde knelpunten, viel in 2018 het volgende op in klachten en signalen:

- Jongeren, ouders en professionals weten de jeugdbondsman elk jaar weer beter te vinden. Dit blijkt onder meer uit het feit dat het aantal klachten bij de jeugdbondsman in twee jaar tijd meer dan verdubbeld is⁹.
- De Haagse thema's wijken niet af van de thema's in Leidschendam-Voorburg. Dit blijkt uit de gesprekken met de medewerkers van de verschillende jeugdteams binnen de gemeenten.
- Het aantal klachten over jeugdteams (CJG) nam toe¹⁰.
- Gebrek aan motivatie voor hulp en behandeling is bij veel gezinnen en voor professionals een knelpunt voor (vervolg-)hulp.
- Het aantal klachten dat gaat over (het gebrek aan betaalbare) woningen neemt toe. Net als het aantal klachten over de doorstroom naar maatschappelijke opvang, huisuitzettingen en urgentieverklaringen. Dit blijkt zowel uit de cijfers van jeugdbondsman als de Gemeentelijke ombudsman.
- Vroegtijdige schoolverlaters, jongeren die jeugdzorg verlaten en jongeren die door ouders op straat worden gezet, worden met regelmaat thuis- of dakloos. Zij gaan steeds vaker "onder de radar" en worden daarmee onzichtbaar en "ongrijpbaar"¹¹.

9. Van 25 klachten in 2016, naar 58 klachten in 2018 voor de gemeente Den Haag.

10. Dit blijkt uit de halfjaarrapportage jeugd 2018 van de gemeente Den Haag.

11. De zogenaamde "spookjongeren".

- Volgens een aantal betrokkenen dat de jeugdbondsman sprak, zitten er meer kinderen thuis dan de officiële registraties uitwijzen¹². Dit zijn thuiszitters die niet naar school gaan.
- Leidschendam-Voorburg kende in 2018 meer crisissituaties dan in 2017, de gemeente Den Haag minder¹³.
- De gemeenten Den Haag en Leidschendam-Voorburg, jeugdhulpverleners en jeugdbeschermers werken hard om jongeren te helpen en ondersteunen.

Behaalde resultaten en positieve ontwikkelingen

Het zijn vooral mensen met problemen of klachten die zich bij de Gemeentelijke ombudsman of jeugdbondsman melden. Hiermee blijven voorbeelden van een goede gemeentelijke dienstverlening en klachtbehandeling voor een belangrijk deel buiten beeld, omdat deze nu eenmaal minder gemeld worden dan klachten. Mede op verzoek van jongeren zelf, kijkt de jeugdbondsman in dit deel van het jaarverslag ook naar enkele behaalde resultaten en positieve ontwikkelingen:

- De gemeente(n) zetten in op het terugdringen van het personeelstekort voor jeugdhulpverleners.
- Er is een blijvende aandacht voor kinderrechten en jongerenparticipatie binnen de gemeente Den Haag. Dit blijkt uit onder meer uit de activiteiten van de Haagse jongerenambassadeurs, gericht op het mee laten doen van groepen jongeren in de maatschappij.
- Met de nieuwe afdeling JMO zijn stappen gezet in het “ontschotten” van de gemeentelijke toegang tot zorg en het ingekochte zorgaanbod in het kader van de Jeugdwet en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).
- Het “Tien Punten plan Maatschappelijke Opvang” van het college van B&W voorziet lokaal in het verbeteren van de opvang van kwetsbare groepen, waaronder dakloze jongeren.
- In het kader van armoedepreventie is het Jongerenperspectieffonds succesvol actief waardoor jongeren uit de schulden raken of voorkomen wordt dat zij (nieuwe) schulden maken.
- Binnen de nieuwe Haagse Woonagenda hebben jongeren die gebruik maken van jeugdhulp een plek gekregen. Dit behelst dat deze jongeren zich vanaf hun 17e kunnen inschrijven bij Woonnet Haaglanden met de mogelijkheid om voorrang te krijgen.
- Jongeren en hun ouders worden uitgenodigd hun mening te geven over verzoeken tot onderzoek (VTO) bij de Jeugdbeschermingstafel¹⁴.

12. De ene thuiszitter staat geregistreerd als ‘ziek’, de ander als ‘risico-leerling’. Er is ook een groep leerlingen die gehele leerplichtvrijstelling krijgt, maar daardoor niet als thuiszitter wordt geteld.

13. Dit blijkt uit het jaarverslag van het Crisis Interventieteam (CIT) over 2018. Het CIT is het samenwerkingsverband in een crisisdienst van JB West, Youz Den Haag, GGZ Delfland, MEE ZHN en Stichting Jeugdformaat. Het werkgebied is de H10 regio

14. Dit is de werkwijze van de jeugdbeschermingstafels in de regio Haaglanden, zie www.jeugdbeschermingstafel.nl

III. TERUG- EN VOORUITBLIK¹⁵

Deze paragraaf van het jaarverslag doet verslag van de periode vanaf november 2018 (terugblik) en de periode vanaf nu (vooruitblik). Om die reden is deze paragraaf in de ik-vorm geschreven. Dit deel is daarmee een persoonlijk verhaal, visie en verslag. In dit deel geef ik ook een aantal richtinggevende adviezen (aanbevelingen) voor toekomstig handelen.

Focus

In mijn eerste maanden als jeugdbondsman heb ik mijn focus vooral gelegd op contact leggen met de jongeren, door met hen zelf en met belangenorganisaties of vertegenwoordigers te praten. Ook ben ik op bezoek geweest bij een (gesloten) jeugdhulpinstelling waar de jeugdbondsman al enige tijd komt. Om als jeugdbondsman effectief te zijn, vind ik het belangrijk dat de jongeren je weten te vinden, weten wie je bent en wat je doet¹⁶. Om die reden heb ik diverse interviews gegeven, onder andere in de Posthoorn, het Algemeen Dagblad en de Stadskrant. Daarnaast heb ik een bijdrage geleverd aan de uitzending bij RTV Discus over kinderrechten en kindermishandeling.

Ook ben ik gestart met het kennismaken met zoveel mogelijk betrokkenen “in het veld”, hen te informeren over de functie jeugdbondsman, mijn netwerk verder uit te bouwen en de samenwerking met jeugdzorgorganisaties te versterken. Daarnaast heb ik werkbezoeken gebracht aan jeugdteams in Haag en Leidschendam-Voorburg, het jongerenstadslab, de jeugdraad van de wijk Waldeck, het JIP, de jongerenambassadeurs, de jongerenregisseurs en het Straatconsulaat. Met als doel de naamsbekendheid van de jeugdbondsman te vergroten en om knelpunten op te halen, te delen en waar mogelijk op te (helpen) lossen. Hiermee ga ik ook in 2019 zeker door. Ik zal me hierbij ook (nog) meer gaan richten op de bekendheid van de jeugdbondsman in Leidschendam-Voorburg.

Verder heb in de jury van het kinderrechtendebat in de Haagse raadszaal mogen plaatsnemen en heb het eerste kindervragenuur in de Tweede Kamer op 21 november jl. bijgewoond. Ook was ik als adviseur betrokken bij de bijeenkomst Besluit met Muisjes over schulden door scheiden.

15. Omdat dit deel van het jaarverslag ziet op de periode november 2018 – nu, is deze paragraaf in de ik-vorm geschreven. Het is daarmee een persoonlijk verhaal en verslag.

16. Het gaat hier om Schakenbosch, een JeugdzorgPlus instelling in Leidschendam-Voorburg.

Jongeren buiten beeld

De meeste klachten en vragen bij de jeugdbudsmansman over jeugd(hulp) komen (indirect) binnen via volwassenen. Veelal zijn het ouder(s) of verzorgers, maar soms ook professionals¹⁷ die een klacht of vraag hebben. Veel van die klachten gaan over conflicten tussen de volwassenen onderling, waarbij de jongeren “slechts” indirect partij zijn. Vaak zijn juist de jongeren de dupe van deze conflicten.

Voorbeelden hiervan zijn conflicten tussen ouders onderling die terug te voeren zijn op een (v)echtscheiding, conflicten tussen de ouder(s) en een school over de plaatsing van hun kind op die school, dan wel een conflict tussen de ouder(s) en de gemeente over het aanbod van jeugdhulp.

Slecht een klein deel van de jongeren dient (direct) zelf een klacht in bij de gemeente, jeugdhulporganisatie of jeugdbudsmansman. Dit betekent dat een nog onbekend deel van de jongeren in Den Haag en Leidschendam-Voorburg mogelijk wel hulp nodig heeft, maar niet klaagt en daarmee niet “in beeld” is. Dit kan zijn omdat zij niet willen klagen, niet durven klagen, of niet weten hoe ze moeten klagen.

Reden om niet te willen klagen kan zijn, dat deze groep onzichtbaar wil blijven, vanuit schaamte over hun situatie of uit loyaliteit aan hun ouders. Ook kunnen jongeren om andere redenen “onder de radar” en daarmee onzichtbaar willen blijven. Dit kan zijn door schuldenproblematiek, het zorgmoe of zorgmijdend zijn, of het niet wegwijs zijn in het hulpaanbod, dan wel of de mogelijkheden om te kunnen klagen.

Daarnaast komt het voor dat jongeren niet durven klagen vanwege hun afhankelijkheid van een organisatie voor bijvoorbeeld (vervolg-)hulp. Dit kan de gemeente zijn, maar ook de organisatie die de jeugdhulp levert. Een andere situatie waarin het lastig is voor kinderen om rechtstreeks te klagen zijn die gevallen waarin zij door die klacht in conflict komen met hun ouders. Bijvoorbeeld bij conflicterende belangen. Vaak is in dit soort gevallen angst voor negatieve consequenties een grote barrière om een klacht in te dienen.

Top drie van huidige knelpunten

Zoals beschreven in paragraaf I, hangen problemen met en klachten over jeugdzorg vaak samen met problemen die kinderen en jongeren meemaken in andere leefdomen. Vanuit deze samenhang van problemen zie ik, samen met de jongeren, ouders en professionals die ik sprak¹⁸ de volgende top 3 van huidige knelpunten binnen de jeugdhulp:

1. Stapeling van wachttijden.
2. Stapeling van uiteenlopende klachtenprocedures.
3. Gebrek aan informatie en participatiemogelijkheden.

17. Zoals stagebegeleiders van school, schoolmaatschappelijk werk of hulpverleners.

18. Dit baseer ik op mijn eigen ervaringen bij opgepakte klachten, de in 2018 afgehandelde klachten, maar ook op ervaringen met knelpunten van jongeren, ouders en professionals die ik hierover sprak.

Stapeling van wachttijden

Ik signaleer, net als mijn voorganger de afgelopen jaren, dat de toegang tot jeugdhulp onder druk staat. Het gaat veelal om jongeren die gespecialiseerde zorg nodig hebben, maar het niet of niet tijdig krijgen. De jeugdzorg wordt regionaal ingekocht en dat is van invloed op de kwaliteit van de jeugdzorg die wordt geleverd. De jeugdzorg is door onder andere specialisaties vooral aanbodgericht en richt zich (nog) te weinig op de zorgbehoefte van de jeugdige. De instroom, doorstroom en uitstroom van jeugdzorg zit "op slot". Er zijn (te lange) wachttijden voor ambulante zorg, specialistische zorg, passend onderwijs, begeleid wonen, etc. Ook binnen de jeugdbeschermingsketen worden jongeren geconfronteerd met (te lange) wachttijden en wachtlijsten. In het afgelopen jaar hebben we hier voorbeelden van gezien bij bijvoorbeeld Veilig Thuis, en de Raad voor de Kinderbescherming¹⁹.

De stapeling van wachttijden heeft tot gevolg dat er teveel kinderen zijn die moeten wachten op hulp en hun problemen in de tussentijd vaak alleen maar verergeren. Kinderen vallen uit op school en hele gezinnen bezwijken onder de last van al het geregeld rond hun kind. Door de steeds moeilijker toegankelijke jeugdzorg krijgen jongeren niet de zorg die ze nodig hebben en waar ze wel recht op hebben. Hiermee worden zij belemmerd in hun verdere ontwikkeling.

Informatie over (het totaal aan en de lengte van) wachttijden binnen de jeugdhulpketen wordt daarbij niet gemist. Jongeren en hun ouders weten niet waar zij aan toe zijn en hoe lang het duurt totdat zij daadwerkelijk passende hulp, dan wel overbruggingshulp, krijgen. Ook is er niet altijd (frequent) contact met de gezinnen die wachten om na te gaan of de hulpvraag of prioritering verandert²⁰. Daarnaast krijg ik signalen dat gedurende de wachttijd te weinig gedaan wordt aan alternatieve of vervangende zorg.

Wat hier een rol speelt is dat de gemeenten, zoals zij zelf ook aangeven, (nog) geen helder overzicht hebben van (het totaal van) wachttijden in de jeugdzorgketen. Dit wordt bemoeilijkt omdat er diverse momenten zijn waarop er mogelijk gewacht moet worden.

19. Om die reden heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd vanaf november 2018 het toezicht geïntensiveerd op de aanpak van de wachttijden.

20. Dit volgt uit de halfjaarrapportage jeugd 2018 van het college van B&W van Den Haag.

Voor de aanmelding, voor de intake, voor de afstemming met andere trajecten voor de start van de hulp, voor eventuele vervolghulp of nazorg. Op al die punten is vaak een wachttijd of zelfs een wachtlijst, welke onderling niet vergelijkbaar zijn.

Discussies over wachtlijsten gaan nu nog teveel over het wel of niet hebben van een werkvoorraad, wachtlijst, plaatsingsproblematiek of achterstand en is hiermee veelal verworden tot een discussie over definities. Waarbij onduidelijk is hoe deze definities zich tot elkaar verhouden. Ondanks het feit dat er al concrete acties zijn en worden ondernomen in de vorm van wachtlijstbeheer en het inzetten van flexteams om (de stapeling van) wachttijden terug te dringen, is dit nog niet voldoende. Het heeft namelijk nog niet geleid tot een adequaat jeugdhulpaanbod. Om die reden geeft ik een aantal aanbevelingen.

Aanbevelingen voor een integrale (regionale) aanpak van wachttijden

- Maak concrete en heldere (regionale) afspraken over definiëring, aanpak en monitoring van wachttijden (instroom, doorstroom, uitstroom) op lokaal en regionaal niveau. Bepaal hierbij wie hierin het voortouw (regie) neemt.
- Analyseer de problematiek en achtergrond van stapeling van wachttijden en kom tot concrete en heldere verbetermaatregelen.
- Geef jongeren en ouders actief inzicht in wachttijden, wachtlijsten en daarmee ook plaatsingsmogelijkheden. Informeer hen daar tussentijds actief ook over.

Vanuit mijn rol en taak als jeugdbondsman heb ik in mijn gesprekken met betrokken gemeenten hier opnieuw aandacht voor gevraagd. Dit zal ik ook blijven doen. Want alle jongeren hebben recht op goede zorg. Aanvullend op de acties die al worden ondernomen moet er meer gebeuren. Afhankelijk van komende lokale, regionale en nationale ontwikkelingen op dit punt, overweeg ik nader onderzoek te gaan doen naar de stapeling van wachttijden binnen de jeugdzorg.

Stapeling van uiteenlopende klachtenprocedures

Gezinnen met samenhangende problemen of jongeren met een langdurige hulp- of zorgvraag krijgen, vaak met verschillende organisaties te maken. Zeker nu gemeenten de jeugdhulp (grotendeels) hebben uitbesteed aan (private) jeugdhulpaanbieders. Jeugdhulp is hiermee “op afstand” geplaatst, terwijl de gemeente wel verantwoordelijk is en blijft voor de financiering van de jeugdhulp, de regie hierop en het resultaat van de geleverde zorg. Dit levert problemen op. Vooral als er onvrede is over het hulpaanbod of de uitvoering daarvan. Jongeren en hun ouders die hierover willen klagen of bezwaar willen maken, krijgen dan te maken met verschillende wetten en rechtsbeschermingsprocedures binnen de gemeente zelf als ook bij de betrokken jeugdhulporganisaties. Zo kennen onder andere het CJG, Veilig Thuis en de private jeugdhulporganisaties allemaal een andere werkwijze, een andere klachtenregeling en een andere klachtencommissie.

Als jongeren daarnaast ook te maken krijgen met jeugdbescherming, worden zij weer met andere klachtenprocedures bij bijvoorbeeld de Raad voor de Kinderbescherming en Jeugdbescherming West geconfronteerd. Daarnaast bestaan ook nog civielrechtelijke procedures bij de kinderrechter over bijvoorbeeld een ondertoezichtstelling of uithuisplaatsing.

Een veelgehoorde klacht is ook dat de (afdelingen binnen de) gemeente en jeugdhulp-aanbieders naar elkaar verwijzen en langs elkaar heen werken. Jongeren en hun ouders weten niet waar ze voor vragen en klachten terecht kunnen, wie ze waarop kunnen aanspreken en wie (eind)verantwoordelijk is.

Op landelijk niveau is hier al aandacht voor²¹, maar op lokaal en regionaal niveau nog niet c.q. te weinig. Zo is er (nog) geen sprake van een lokale of regionale integrale of uniforme aanpak van klachten (en bezwaren) over jeugdhulp. De huidige organisatie van klachtbehandeling laat nu nog kansen liggen om van de ingediende klachten te leren en (ook) de klachtbehandeling te “ontschotten”. In regionaal verband heb ik mijn hulp aangeboden om te komen tot een effectieve(re) klachtbehandeling binnen gemeenten en jeugdhulpverleners. Een belangrijk uitgangspunt bij dit onderwerp is dat de gemeente verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de jeugdhulp en de klachtbehandeling daarover, ook wanneer deze is uitbesteed of ingekocht. De gemeente zou dit dan ook moeten monitoren en naar de jeugdbudsman moeten verwijzen als jongeren of hun ouders ontevreden zijn over deze klachtbehandeling. Als jeugdbudsman houd ik hier een vinger aan de pols. Daarbij constateer ik dat de informatie over en verwijzing naar de jeugdbudsman vanuit de gemeenten, jeugdhulpaanbieders en jeugdbescherming niet op orde is, omdat dit niet in alle gevallen goed, volledig en uniform gebeurt. Ook hierover ga ik op korte termijn met alle betrokkenen in gesprek.

Gebrek aan informatie en participatiemogelijkheden

Het is belangrijk dat elke jongere die zijn mening wil geven, dit ook kan. Dit heeft positieve invloed op hun zelfvertrouwen, eigenwaarde en acceptatie van de beslissing die genomen wordt. Daarnaast is het recht gehoord te worden, recht op informatie en vrijheid van meningsuiting op grond van internationale verdragen voor gemeenten verplicht²². Hierin is het belangrijk dat de jongere niet alleen geïnformeerd en gehoord wordt. Maar dat ook verteld wordt wat met die mening is gedaan en tot welke keuze dit heeft geleid. Uit klachtanalyse, maar ook verschillende en recente onderzoeken blijkt dat jongeren nog onvoldoende geïnformeerd worden over de manier waarop zij in de besluitvorming over hun jeugdhulptraject en klachten daarover worden betrokken²³. Mijn beeld is dat, ook binnen Den Haag en Leidschendam-Voorburg, nog kansen op dit punt onbenut blijven.

21. Motie Peters/Tielen 21 juni 2018, TK 34880, nr. 10.

22. Artikel 12, 13 en 17 van het IVKR en General Comment, no 12.

23. Proefschrift van Ganna van Bijleveld d.d. 21 maart 2019 “Dealing with the interplay of child image, protection and participation” en “Kansen en momenten voor participatie in het jeugdhulptraject in de praktijk” (deel 1 en 2) van de Universiteit Leiden.

Als jeugdbondsman vind ik het belangrijk dat jongeren optimaal invloed kunnen uitoefenen op hun eigen jeugdhulptraject, dat zij weten dat ze een vraag of klacht kunnen indienen, hoe ze dat kunnen doen, waarover ze dat kunnen doen, hoe de klachtenprocedure eruit ziet en wat ze met hun klacht kunnen bereiken als ze ontevreden zijn over dit jeugdhulptraject.

Dit is nu nog niet het geval. Jongeren zelf geven namelijk aan dat zij het “extreem ingewikkeld” vinden waar ze met hun vragen, problemen en klachten binnen het jeugdhulptraject heen moeten.

Hiermee wordt jongeren (en hun ouders) belangrijke rechtsbescherming onthouden en gaan belangrijke signalen uit klachten verloren. Ook leiden een informatieachterstand en gebrek aan participatie tot gevoelens van uitsluiting, ongelijke behandeling bij de jongeren en daarmee tot (nieuwe) klachten of conflicten. Hier is dus nog een hoop winst te behalen. Om dit te ondersteunen doe ik een aantal aanbevelingen.

Aanbevelingen om jongeren beter bij jeugdhulptrajecten te betrekken

- Train (waar nodig) medewerkers in kennis en vaardigheden om jongeren (beter) te betrekken in jeugdhulptrajecten en juridische (klacht-)procedures.
- Pas procedures, professionele standaarden, protocollen en werkwijzen²⁴ hierop aan.

Aanbevelingen voor een betere informatieverstrekking

- Informeer, begeleid en betrek jongeren beter bij al hun vragen, klachten en problemen over zorg en jeugdhulp.
- Neem drempels om (hulp) te vragen en/of te klagen weg.
- Organiseer een (regionaal) informatiepunt voor vragen, signalen en klachten over zorg en jeugdhulp en maak dit toegankelijk voor jongeren, ouders en professionals.

24. Binnen o.a. het CJG, de Jeugdbeschermingstafel en, al dan niet via inkoopvoorwaarden, ook bij Veilig Thuis, de jeugdbescherming en private jeugdhulpaanbieders.

IV. HANDREIKING

Als jeugdbudsman ligt mijn focus niet (alleen) op wat er mis ging, maar vooral op wat er anders of beter kan. Het bieden van hoop, vertrouwen en toekomstperspectief. Want, fouten maken hoort erbij en is onvermijdelijk. Het gaat er nu juist om hoe hiervan geleerd kan worden. Ik geef daartoe een aantal concrete handreikingen voor een betekenisvolle participatie van jongeren. Deze komen vooral voort uit (met de jeugdbudsman gedeelde) wensen van de jongeren zelf.

Handreikingen voor een betekenisvolle (klacht-)gesprekken met jongeren²⁵:

- Vraag jongeren actief om hun mening in elke fase van het jeugdhulptraject. Ofwel (direct) zelf, ofwel via een persoon die de jongere vertegenwoordigt. Praat ook met jongeren zonder hun ouders erbij, zeker wanneer er sprake is van conflicterende belangen.
- Bied een veilige omgeving. Zorg voor een informele setting van het (klacht- of intake) gesprek waarbij jongeren zich vrij voelen hun mening te geven. Denk hierbij aan het gebruiken van kindvriendelijke taal, het zo min mogelijk personen bij het gesprek aanwezig te laten zijn en het creëren van een kindvriendelijke omgeving.
- Zorg ervoor dat elke jongere (vooraf) informatie heeft over het (klacht)gesprek en de rechten die hij heeft, zoals de mogelijkheid om te klagen, bezwaar te maken en een maatje of vertrouwenspersoon toegewezen te krijgen²⁶.
- Werk en handel integraal. Doe een leefdomeincheck. Kijk welke invloed een beslissing of keuze heeft op de (overige) leefdomeinen van de jongere.
- Spreek duidelijk af wat met wie gedeeld wordt en wanneer, wie welke rol heeft en wat met de inbreng van de jongere wordt gedaan.
- Evalueer de geleverde jeugdhulp met de jongere en koppel de uitkomsten hiervan schriftelijk terug.

Ik nodig de gemeenten en jeugdzorgaanbieders die met jongeren werken uit om met deze handreikingen te (gaan) werken. Dit zal niet alleen tot inhoudelijk betere besluiten kunnen leiden, maar ook tot grotere acceptatie van besluiten en minder klachten en bezwaren. Bovenal zullen jongeren zich hiermee beter gehoord en serieus genomen voelen.

25. Zie ook noot 19, voor de aan deze handreiking ten grondslag liggende onderzoeken en rapporten.

26. Het gewijzigd amendement van het lid Westerveld, TK 35070, nr. 11, van 11 maart 2019 bepaalt dat jeugdigen, ouders en pleegouders, zelfstandig, zonder tussenkomst van derden, contact kunnen hebben met deze vertrouwenspersoon.

GASTCOLUMN



Kinderen hebben de toekomst. Maar sommige kinderen hebben ook een verleden.

Er zijn kinderen die pech hebben met waar hun wieg staat, bij wie ze opgroeien of met wie ze tegenkomen op hun weg naar volwassenheid. Zij krijgen simpelweg niet voldoende kans om zich evenwichtig te ontwikkelen.

Naast de gezinssituatie zijn er andere omstandigheden die de ontwikkeling van kinderen kunnen belemmeren. Armoede, gezondheid of – zoals bij asielzoekerskinderen – oorlogsgeweld en je land moeten ontvluchten, het zijn maar drie voorbeelden. Onderzoek laat steeds duidelijker zien dat negatieve jeugdervaringen grote invloed hebben op de verdere ontwikkeling. Hierdoor ontstaan hechtingsstoornissen en andere problemen die levensbepalend zijn en van generatie op generatie worden doorgegeven zolang er niets gebeurt. Deze kinderen hebben bovendien vaak dubbel pech als zij op grond van hun ‘anders zijn’ worden buitengesloten. Je moet meedoen om erbij te horen en soms lukt dat niet. Ze worden dan niet gezien en niet gehoord.

Het helpt kinderen niet als je ze in hokjes stopt en reduceert tot gedragsgestoord, achtergesteld, slachtoffer of vluchteling. En het helpt ze al helemaal niet als je die hokjes handhaaft als kokers in een aanpak van problemen en beleidsvelden. Het zijn geen ‘probleemkinderen’, kinderen waarvan de aanduiding halverwege de ambtelijke nota overgaat van kinderen die een probleem hebben in kinderen die een probleem zijn. Gelukkig zijn er zowel landelijk als in enkele grote steden kinder- en jeugdbudsmannen die bewaken dat we alle kinderen vanuit het juiste perspectief blijven zien.

Kinderen hebben een geweldige veerkracht. We kunnen proberen slechte hechting te herstellen. Ouders, professionals in onderwijs en zorg én de overheid kunnen samen omstandigheden creëren zodat kinderen met pech in hun verleden alsnog veiligheid, hoop en vertrouwen krijgen. Vertrouwen in de wereld om hen heen, vertrouwen in de toekomst en niet in de laatste plaats vertrouwen in zichzelf. We kunnen hoopvol en optimistisch zijn over onze jeugd als we het kind zien als bron van inspiratie, als een volledige persoon en daarbij geen uitzonderingen maken.

Want kinderen hebben de toekomst. Alle kinderen!

Den Haag, maart 2018

Karin Kloosterboer,
kinderrechtendeskundige, Kind met recht



3. BEVINDINGEN

Vorig jaar stond dit hoofdstuk in het teken van de Haagse dienstverlening. In afwachting van de nieuwe nota dienstverlening worden een aantal klachtgevoelige onderwerpen behandeld die hardnekkig zijn, ze vallen in de categorie “ongestructureerde problemen”¹. Hiermee spreek ik de hoop uit dat de nieuwe nota dienstverlening voor dergelijke problemen soelaas gaat bieden.

Parkeren

De invoering van betaald parkeren is klachtgevoelig, niet alleen in het gebied zelf (draagvlak; verschillende regimes; meting parkeerdruk; parkeerdruk verschillen binnen een wijk en/of participatie door bewoners), maar ook in aanpalende gebieden omdat de parkeerdruk daar toeneemt totdat er genoeg ‘draagvlak’ is om ook daar betaald parkeren in te voeren. Voorts zijn er veel problemen, onduidelijkheden met de gebruiksvriendelijkheid van apparatuur en aanmeldsystemen. Ook de verschillen in kosten tussen de eerste, tweede parkeervergunning en het verplicht parkeren in een nabije – commerciële – kostbare garage is een regelmatig terugkerend klachtonderwerp, alsook de informatievoorziening. Voor wat betreft de handhaving is vooral het niet adequaat handhaven op aanhangers, caravans e.d. op de openbare weg velen een doorn in het oog.

Kavel of klushuis

Op de website van de gemeente treft u deze wervende tekst aan: U kunt kiezen uit verschillende locaties in de stad met verschillende prijscategorieën. Zo is er voor elk wat wils. Tegen aantrekkelijke prijzen met weinig bouwregels en veel mogelijkheden. Het is een ideale kans om op uw eigen stukje Den Haag uw droomhuis te bouwen. Echter sommige kavelkopers of burens van een gekochte kavel ervaren het eerder als een nachtmerrie.

Zelf droomhuis bouwen in Transvaalwijk wordt financieel drama

Het leek zo mooi: een eigen droomhuis bouwen, middenin de stad. Voor zeven deelnemers draait het zogenaamde zelfbouwproject aan het Vijoenplantsoen in de Haagse Transvaalwijk uit op een financieel drama. Ze willen nu geld zien van de gemeente Den Haag.

Cerberus • 29 augustus 2018, 14:32



© Frank Jansen Tel:06-55715753

„Dere deelnemers staan recht met de rug tegen de muur”, zegt hun advocaat woensdag bij de Haagse rechtbank. Door alle vertregingen bij de bouw, moesten ze boetes en extra kosten gaan betalen aan de aannemer. Dan gaat het niet over enkele duizenden euro's per gedupeerde, maar over bedragen die variëren tussen de 80 duizend en 125 duizend euro.

<https://www.topia.nl/zelf-droomhuis-bouwen-in-transvaalwijk-wordt-financieel-drama/>

1. Een ongestructureerd probleem (wicked problem) is een probleem dat moeilijk of onmogelijk oplosbaar is door onvolledige, tegenstrijdige en veranderende voorwaarden voor probleemoplossing die veelal moeilijk te identificeren zijn. Vanwege de interdependenties kan een poging tot oplossing van een deel van een ongestructureerd probleem resulteren in andere problemen. Bron: Wikipedia

Ondergeschikte horeca

(Ondergeschikte) horeca wordt gestimuleerd in wijken. Dit levert vaak overlastsituaties op. Het pand is bijvoorbeeld niet geschikt voor dat type horeca, waardoor geluid- en geuroverlast ontstaat of klanten houden onvoldoende rekening met de woonomgeving en/of de verkeersintensiteit neemt toe. Handhaving is vaak problematisch.

Omgevingsmanagement

Projecten die een grote impact op de omgeving hebben vragen om meer afstemming met hun –mondige– omgeving. De liaison van het project met de omgeving is het meest effectief wanneer die zich onafhankelijk kan gedragen en de wederzijdse belangen bijeen kan brengen.

Voorrangsverklaringen

De druk op de woonvoorraad is erg hoog. De beschikbaarheid van sociale woningbouw is beperkt. De bouw van sociale woningen is vaak economisch minder aantrekkelijk en de bestaande voorraad vermindert door de overschrijding van de vrije markt grens. De voorwaarden om in aanmerking te komen voor een voorrangsverklaring zijn zo hoog dat menige aanvraag wordt afgewezen. Dit wordt als onrechtvaardig ervaren. Tegenwoordig wordt de voorrangsverklaring digitaal aangevraagd, zonder tussenkomst van een 'consulent' en dit leidt tot meer afwijzingen en bezwaren, met soms onnodige kosten. Een bijzonder aandachtspunt is de woonvoorraad voor woonwagengebouwen. Van een groeiende stad als Den Haag mag je verwachten dat het aantal standplaatsen voor woonwagens toeneemt en zeker niet afneemt. Ook voor deze doelgroep moet een voorrangbeleid worden uitgewerkt.

WMO

Er is veel verwarring wanneer iemand nu een aanvraag heeft gedaan. Formeel moet men beginnen met een melding, waar een advies op volgt. Met dit advies kan een aanvraag ingediend worden. Bij een negatief advies is de kans groot dat de aanvraag wordt afgewezen. De meeste mensen zijn zich er niet van bewust dat zij na de melding (in hun ogen een aanvraag) nog een afzonderlijke aanvraag moeten indienen. Met als gevolg een vertraging in de ondersteuning waar zij recht op hebben. De omschakeling van zorguren naar zorgdoelen genereert veel klachten. Het bijbehorende maatwerk blijft achterwege en/of de zorgaanbieder komt zijn verplichtingen niet (volledig) na. De uitdaging hier is om een laagdrempelige ondersteuning te bieden die passend is.

Gehandicapten/leerlingenvervoer

De concurrentie in de zorg is erg groot. Het aanbesteden van de zorg draagt daar aan bij. Scherp geprijsde aanbiedingen om de aanbesteding te winnen gaan in de praktijk ten koste van de gewenste kwaliteit. Met ophaalproblemen, wachttijden en bejegeningssklachten tot gevolg. De gemeente staat op afstand en heeft te weinig zicht en invloed op de beoogde uitvoering.

Sociale fraude

De informatieplicht van de uitkeringsgerechtigden brengt menigeen onbedoeld in de problemen. Vaak zijn er misverstanden over de gevraagde en/of aangeleverde informatie. Verwijtbaarheid, het hoeft niet opzettelijk te zijn geweest, leidt tenslotte vaak tot boete en vervolgens schuldproblematiek.

Uitspraak uitkeringsgerechtigde: "Als ik dit had geweten, dan was ik nooit aan een deeltijdbaai begonnen." De late verwerking van de variabele looninkomsten zorgden voor zoveel problemen en stress voor betrokkene met de gemeente dat betrokkene ontmoedigd werd om uit de bijstand te geraken

Verrekening inkomsten en brutoering

Voor mensen met een participatiewet uitkering is de uitkeringsspecificatie niet overzichtelijk. Daarmee kunnen ze minder goed hun financiële administratie bijhouden. Zeker wanneer er sprake is van verrekening van (week)inkomsten. Ook de brutoering van de inkomsten bij terugvorderingen is een groot probleem. De gemeente kan naast transparantie meer inzetten op een snellere verwerking van de inkomsten.

Afval

De handhaving op het verkeerd aanbieden van afval houdt de gemoederen bezig. Overvolle of verstopte afvalcontainers, maar ook gemakzucht, leiden tot bijplaatsingen. Bij het aantreffen van geadresseerd afval ligt de bewijslast bij de "overtreder", die zich nauwelijks kan verweren. Tegelijkertijd worden veel bezwaren gegrond verklaard waarmee het handhavingsbeleid niet efficiënt en effectief is. Het demotiveert mensen die bereid zijn om afvalscheiding toe te passen. De kosten voor het verwijderen van het verkeerd aangeboden afval (de zo geheten "spoedeisende bestuursdwang") worden als onevenredig en onrechtvaardig ervaren.

Maatwerk voor LVB, sociaal zwakkeren

De dienstverlening van de gemeente Den Haag gaat vooral uit van "normale" mensen. Mensen met een licht verstandelijke handicap, geestelijke stoornis en/of analfabetisme komen sneller in de knel. Dat de gemeente meer inspanning moet leveren bij deze groep om goede dienstverlening te leveren wordt vaak niet of te laat onderkend.

In-/uitschrijving BRP

Opgenomen zijn in de Basis Registratie Personen is essentieel om goed deel te kunnen nemen aan het maatschappelijke leven. De rechten en plichten van burgers worden van die registratie afgeleid. Overheden en –financiële– instellingen maken er gebruik van. Correcte in- en uitschrijving is dus belangrijk. Dat betekent dat burgers zich binnen de wettelijke termijn moeten kunnen inschrijven en adresonderzoeken adequaat en zorgvuldig uitgevoerd moeten worden.

Buitenlandse documenten

De registratie van buitenlandse documenten geeft regelmatig problemen. Niet alleen de complexe –internationale– regelgeving maar ook het daadwerkelijk verkrijgen van de originele documenten, legalisaties en vertalingen leveren problemen op. Deze complexiteit leent zich niet goed voor een duidelijke uitleg op de website, dus de burger heeft meer ondersteuning nodig van deskundige ambtenaren.

Bijzondere bijstand

Te weinig maatwerk bij het toekennen van bijzondere bijstand, terwijl dit juist het instrument is om burgers die in de knel komen, bij te staan.

Informatieplicht gemeente

Veel klagers voelen zich verrast door ontwikkelingen in hun directe omgeving. Zij verwachten een actieve rol van de gemeente, maar moeten doorgaans genoeg nemen met de formele publicatieplicht. Een gemiste kans voor een gemeente die participatie hoog in het vaandel heeft staan.

Post

De postontvangst en -verwerking is al jarenlang een punt van zorg. Zelfs aangetekende post komt niet op de juiste afdeling aan. Dit is een elementaire tekortkoming in de dienstverlening en professionaliteit van de organisatie.

GIR

Een veilige uitvoering van de publieke taak is nog geen vanzelfsprekendheid. Ambtenaren die beledigd of bedreigd worden, kunnen een melding doen in de Gemeentelijke Incidenten Registratie. Een goede zaak waar wel kritisch naar gekeken moet worden. Regelmatig blijkt dat de frustratie bij de burger door de gemeente zelf is veroorzaakt en deze incidenten kan de gemeente dus zelf voorkomen. Vooral de medewerkers met direct klantcontact hebben er baat bij dat burgers een adequate dienstverlening vanuit de gemeente krijgen.

Herkenbaarheid

Alhoewel er al een stap is genomen om dit probleem op te lossen, wordt er nog steeds door de gemeente anoniem gebeld met klanten, burgers en collega-ambtenaren. Dat past niet bij de publieke taak van de gemeente. In ieder geval moet bij externe contacten duidelijk herkenbaar zijn dat –er iemand van– de gemeente belt.

Interne samenwerking en dienstverlening

Over de externe dienstverlening is al genoeg gezegd. De dienstverlening aan de burger is een afspiegeling van de interne dienstverlening. Ook de interne dienstverlening kan verbeterd worden, dit wordt zowel door de klant als door (ex-) medewerkers van de gemeente zo ervaren.

AFVINK LIJST HARDNEKKIGE PROBLEMEN

Onderwerp

Opgelost

Afval	Ja ☐	Nee ☐
Bijzondere bijstand	Ja ☐	Nee ☐
Buitenlandse documenten	Ja ☐	Nee ☐
Gehandicapten-/leerlingenvervoer	Ja ☐	Nee ☐
GIR	Ja ☐	Nee ☐
In- uitschrijving BRP	Ja ☐	Nee ☐
Informatieplicht	Ja ☐	Nee ☐
Interne dienstverlening en samenwerking	Ja ☐	Nee ☐
Jeugd	Ja ☐	Nee ☐
Kavel of klushuis	Ja ☐	Nee ☐
Maatwerk	Ja ☐	Nee ☐
Omgevingsmanagement	Ja ☐	Nee ☐
Ondergeschikte horeca	Ja ☐	Nee ☐
Parkeren	Ja ☐	Nee ☐
Post	Ja ☐	Nee ☐
Sociale fraude	Ja ☐	Nee ☐
Verrekening inkomsten en brutoering	Ja ☐	Nee ☐
Voorrangsverklaringen	Ja ☐	Nee ☐
WMO	Ja ☐	Nee ☐

4. KLACHTEN EN AANTALLEN

Het zou goed zijn om de klachtbevindingen van de ombudsman te koppelen aan de bevindingen van andere dienstverlenende instanties zoals bijvoorbeeld de eerstelijns klachtbehandeling, bezwaar en beroep en andere klantsignalen. Hiermee krijgt het bestuur en ambtelijke leiding meer zicht op welke prioriteiten er gesteld moeten worden en/of noodverbanden gelegd moeten worden.

Door de informele en oplossingsgerichte klachtbenadering van de ombudsman wordt er minder formeel onderzoek gedaan, met andere woorden wanneer de gemeente er samen met de klager uitkomt hoeft de ombudsman geen onderzoek meer te doen. Voor alle partijen is dit doorgaans de beste oplossing. Voor de gemeente is het daarom erg aantrekkelijk om meer handelingsvrijheid toe te staan bij de klachtbehandeling, mits gericht op een gezamenlijk gedragen uitkomst, en de klachtcoördinator meer interventiemogelijkheden te geven.

Het cijfermatige overzicht van de klachtbehandeling vindt u in tabel 1, dat van de ontvangen klachten in tabel 2 & 3 en de afgehandelde klachten zijn zichtbaar gemaakt in tabel 4 & 5.

Klachten totaal

Het totaal aantal ontvangen klachten bij de ombudsman en de jeugdbondsman voor de gemeente Den Haag is ten opzichte van vorig jaar gestegen. Het totaal aantal afgehandelde klachten is eveneens gestegen vergeleken met vorig jaar.

Tabel 1

Aantal klachten naar ontvangst en afhandeling	2015	2016	2017	2018
Totaal ontvangen klachten	671	646	642	571
Ontvangen onbevoegd				83
Ontvangen overig				27
Totaal afgehandelde klachten	687	600	639	556
Afgehandeld onbevoegd				84
Afgehandeld overig				30

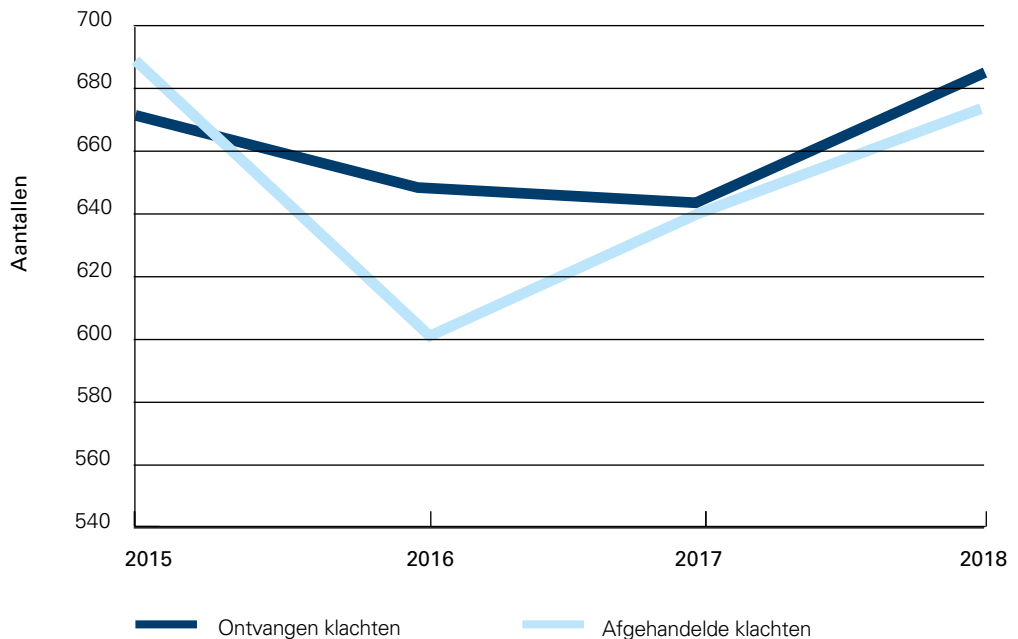
Met overige instellingen wordt bedoeld op intergemeentelijke instellingen (Omgevingsdienst Haaglanden e.d.) of buitengemeentelijke instellingen (Jeugdbescherming West e.d.)

De registratie van het aantal klachten is tegenover vorige jaren beter gespecificeerd. Daardoor is het aantal klachten waarbij de ombudsman niet bevoegd is beter te onderscheiden in het totaal. Het gaat om klachten over bijvoorbeeld civiele zaken zoals bewindvoering, over landelijke organen of jeugdzorginstellingen. Klagers worden aangehoord en zo goed mogelijk geadviseerd.

Het aantal ontvangen klachten waarbij de ombudsman niet bevoegd is, bedraagt over 2018: 83. Samen met het aantal ontvangen klachten voor de gemeente Den Haag is het totaal $571+83+27=681$. Dit getal is naar definitie vergelijkbaar met het aantal ontvangen klachten in eerdere jaren.

Het aantal afgehandelde klachten waarbij de ombudsman niet bevoegd is, bedraagt over 2018: 84. Samen met het aantal afgehandelde klachten voor de gemeente Den Haag is het totaal $556+84+30=670$. Ook dit getal is naar definitie vergelijkbaar met het aantal ontvangen klachten in eerdere jaren.

Grafiek 1



Klagers benaderen de ombudsman voor veel meer zaken dan alleen over de gemeente. Dit hangt samen met de maatschappelijke beleving van de naam ombudsman die als laatste hulpinstantie voor problemen gezien wordt. De ombudsman kan in dat geval niet bevoegd zijn maar geeft wel advies voor het vinden van een oplossing. De ontwikkeling heeft wellicht ook te maken met de nieuwe functies van jeugdbudsman en discriminatiemeldpunt die niet of niet alleen met de gemeente te maken hebben. In dat geval is geen gemeentelijk onderdeel betrokken.

Klachten naar herkomst

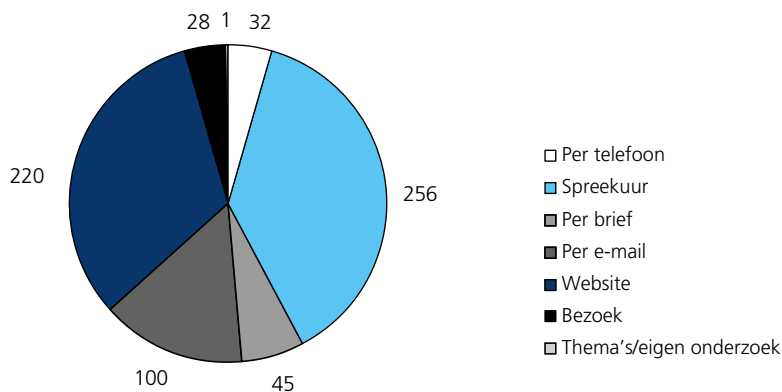
Klachten kunnen op diverse manieren bij de ombudsman en jeugdbudsman neergelegd worden. Eenmaal ontvangen worden de klachten opgenomen in het digitale systeem.

Tabel 2

Ontvangen klachten naar herkomst	2015	2016	2017	2018
Telefoon	23	28	19	32
Spreekuur	291	282	228	256
Brief	57	54	42	45
E-mail	300	282	129	100
Website		33	192	220
Bezoek		48	26	28
Totaal	671	646	642	681
Thema's eigen onderzoek	3	2	7	1

Het aantal klachten dat de ombudsman bereikt tijdens het spreekuur en via de website is toegenomen. In lichtere mate geldt dit ook voor de telefonische. Aan de telefoon worden in beginsel geen klachten opgenomen. Klagers worden in dat geval uitgenodigd voor het spreekuur of verwezen naar de website, tenzij dat om praktische redenen niet goed mogelijk is. Dit laatste kan de oorzaak zijn voor de toename van telefonische meldingen. Klagers kunnen via de website in Mijn Dossier zicht krijgen op de afhandeling van hun klacht.

Grafiek 2: ontvangen klachten 2018 naar herkomst



Klachten per onderdeel

Het aantal ontvangen klachten per gemeentelijk onderdeel wordt hieronder in absolute en relatieve cijfers getoond.

Tabel 3

Aantal ontvangen klachten Den Haag per dienst

Dienst	2018		2017	
	Aantal	Relatief (%)	Aantal	Relatief (%)
SZW	160	30.4%	190	32%
DSB	118	22.4%	86	14,5%
DPZ	98	18.6%	136	23%
DSO	71	13.5%	57	9,6%
OCW	60	11.4%	27	4,6%
BSD	9	1.7%	8	1,4%
IDC	10	1.9%	7	1,2%

Het relatieve en absolute aandeel klachten van de diensten Stedelijke Ontwikkeling, Stadsbeheer en Onderwijs, Cultuur en Welzijn is gestegen. Het relatieve en absolute aandeel klachten van de diensten Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten en Publiekszaken is gedaald. Voor de dienst OCW kan deze ontwikkeling onder meer samenhangen met de toevoeging van de GGD Haaglanden aan deze dienst en de verschuiving van de WMO van SZW naar OCW.

Klachten naar uitkomst

Tabel 4

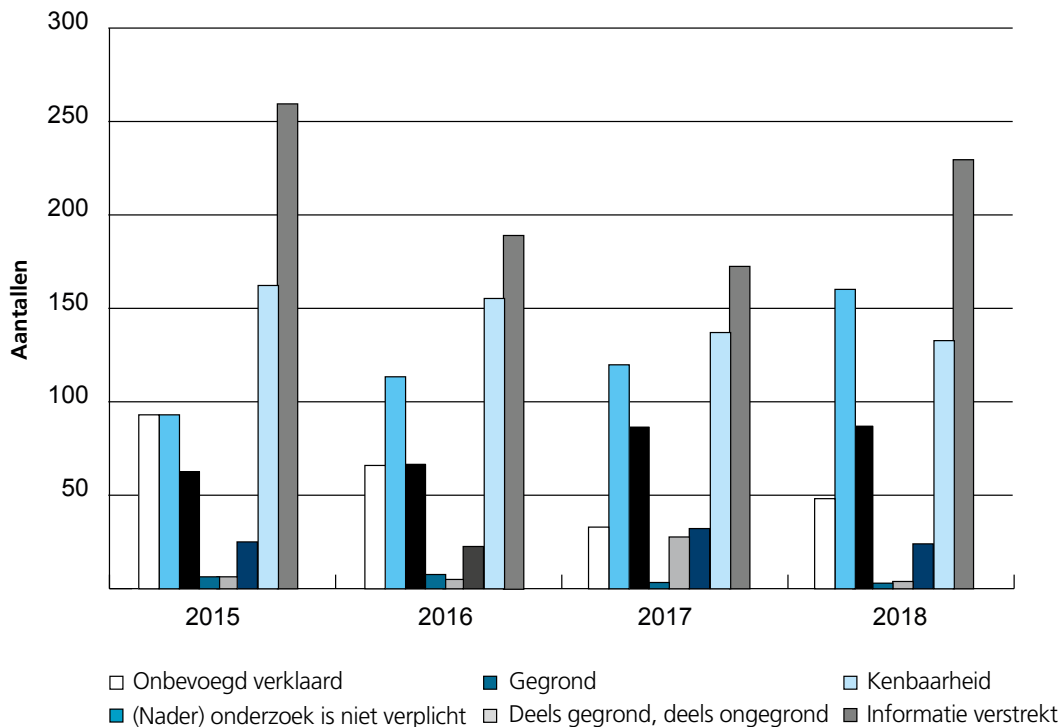
Afgehandelde klachten naar uitkomst	2015	2016	2017	2018
Onbevoegd verklaard	95	62	39	57
(Nader) onderzoek is niet verplicht	95	108	122	156
Beëindigd	60	67	87	80
Gegronnd	5	6	3	2
Deels gegrond, deels ongegrond	5	4	25	3
Ongegrond	20	23	28	21
Behandeld door de gemeente	158	153	143	122
Informatie verstrekt	257	192	173	233

In de aantallen valt een toename in de categorie '(Nader) onderzoek is niet verplicht' te zien. Deze categorie betekent dat de ombudsman hier vooral probleemoplossend is opgetreden. Het is beleid om te kijken naar het probleem achter de klacht en daarvoor in overleg met een dienst of instelling een oplossing te zoeken. Klagers willen vaker een oplossing voor hun probleem dan het krijgen van hun gelijk.

Eenzelfde stijging is te zien bij de categorie 'informatie verstrekt'. Vaak gaat het dan om klachten waarvoor de ombudsman eigenlijk niet bevoegd is. Klagers worden in dat geval geholpen door hen 'warm' te verwijzen en voor te lichten over mogelijke stappen om hun klacht behandeld of hun probleem opgelost te krijgen.

De categorie 'Behandeld door de gemeente' betreft eerstelijns klachten die eigenlijk niet bij de ombudsman maar bij de gemeente thuishoren. Deze klachten worden bij de verantwoordelijke dienst neergelegd voor afhandeling. De ombudsman wordt dan geïnformeerd over de uitkomst.

Grafiek 3



Tabel 5

Den Haag

	BEC	BM	B&W	BSD	DPZ	DSB	DSO	IDC	OCW	SZW	Griffie	HGR	ODH	RB	GGD
Onbevoegd			1		2	6	3	1	2	5					
(Nader) onderzoek is niet verplicht				2	20	30	20		16	50	1	1	1		3
Informatie		1	4	4	30	23	24	3	21	57		1	3		4
Kenbaar			2	1	34	32	12	2	14	22		2			1
Beëindigd			1	2	6	20	11	3	3	23					2
Gegronnd		1							1						
Deels gegrond	1								1	1					
Ongegrond					6	7	2	1	2	3					

Met de term Kenbaar wordt bedoeld dat de klacht is ingediend bij de ombudsman maar afgehandeld door de gemeente. De klacht dient wettelijk kenbaar te zijn voor het bestuursorgaan voordat de ombudsman in tweede lijn een oordeel geeft.

Bij gegronde en deels gegronde klachten wordt een norm gegeven die geschonden is. Opvallend is het geringe aantal (deels) gegronde klachten. Dit aantal hangt waarschijnlijk samen met het beleid van de ombudsman om meer probleemoplossend op te treden ((Nader) onderzoek is niet verplicht) dan met klacht behandeling. Wanneer klagers de voorkeur geven aan klachtbehandeling wordt dat gedaan.

Aangezien het aantal (deels) gegronde klachten relatief laag is wordt hier volstaan met het noemen van de geschonden normen:

- Transparantie (2), in dit geval van de organisatie van verkiezingen en van bijzonder onderzoek in het kader de Participatiewet;
- Onpartijdigheid, bij de beoordeling van een agressie-incident;
- Informatieverstrekking bij een WMO-herindicatie;
- Maatwerk bij een uithuisplaatsing van een kind en de klachtafhandeling daarna.

5. KANTOOR OMBUDSMAN

Het kantoor van de ombudsman behandelt klachten over de gemeenten Leidschendam-Voorburg en Den Haag, de jeugdzorg en het project Rotterdamse Baan. De anti-discriminatievoorziening voor de Haagse burgers, Den Haag Meldt, is eveneens ondergebracht bij de ombudsman. De (jeugd) ombudsman behandelt ook klachten van diverse regionale samenwerkingsverbanden. Wanneer de klager de eigen klachtafhandeling van het samenwerkingsverband niet afdoende vindt, kan deze zich wenden tot de gemeentelijke ombudsman.



De bezetting van het kantoor bestaat, naast de ombudsman en de jeugdombudsman, uit vier onderzoekers en twee administratieve krachten. Voorts is er structurele ruimte voor één gemeentelijke trainee-onderzoeker. Door deze groep wordt het (jeugd-) ombudswerk voor de gemeente Den Haag en de gemeente Leidschendam-Voorburg uitgevoerd en de discriminatiemeldingen van de Haagse burger geregistreerd en/of behandeld.

Per 1 juli 2012 is de omgevingsdienst Haaglanden (ODH) opgericht. Zij verricht milieu(inspectie) taken voor de provincie en de Haaglandse gemeenten. Voor klachten over de uitvoering van de taken van de ODH is de dienst Stadsbeheer van de gemeente het aanspreekpunt voor de ombudsman. Doordat er wordt opgetreden namens het bevoegd gezag van de betreffende gemeente of provincie is de gemeentelijke ombudsman bevoegd voor Haagse zaken. De Nationale ombudsman is bevoegd voor de klachten die overige gemeenten en provincie betreffen. Bij een eerstvolgende aanpassing van de betreffende Wet Gemeenschappelijke Regeling zal het bestuur overwegen om één ombudsman aan te wijzen als tweedelijns klachtbehandelaar.

Met gemiddeld per jaar rond de 700 klachten is er een goed gevulde portefeuille. De tijdsbesteding per klacht varieert nogal. Sommige klachten kunnen met één gesprek opgelost of beëindigd worden. Andere klachten vergen een veel intensievere behandeling.

Er wordt veel geïnvesteerd in het oplossen van een klacht tussen klager en gemeente/instelling. Dat geschiedt door interventies en bemiddelingen. Om de relatie tussen burger en gemeente/instelling te verbeteren en het vertrouwen toe te laten nemen,

heeft het de voorkeur dat de gemeente of instelling uiteindelijk zelf met een oplossing komt. Deze meer informele en oplossingsgerichte klachtbehandeling vergt vaak wel meer tijd en inspanning van het kantoor, maar leidt doorgaans tot betere resultaten en grotere tevredenheid voor betrokkenen.

Werkwijze gemeentelijke ombudsman

De formele positie van de gemeentelijke ombudsman is vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht en in de Gemeentewet (zie www.ombudsman-den Haag.nl). In de Algemene wet bestuursrecht wordt ook bepaald wanneer een ombudsman niet bevoegd/verplicht is om onderzoek te doen.

De ombudsman is primair een klachtbehandelaar in de tweede lijn. Dat betekent dat de gemeente, instelling of instituut doorgaans eerst de gelegenheid krijgt om de klacht zelf te onderzoeken.

De ombudsman onderzoekt de wijze waarop het bestuursorgaan (gemeente, instelling of instituut) zich heeft gedragen. Dat kan hij doen naar aanleiding van een klacht òf op eigen initiatief. De ombudsman beoordeelt of de gemeente, instelling of instituut zich behoorlijk gedragen heeft en/of in redelijkheid tot haar besluit heeft kunnen komen en kan naar aanleiding van zijn onderzoek aanbevelingen doen. Het bestuur neemt de aanbeveling(en) over of wijkt daar gemotiveerd van af.

Als een klacht is aangeboden wordt eerst beoordeeld of de ombudsman bevoegd is, dat is hij als het gaat over de dienstverlening van het bestuursorgaan (gemeente, instelling of instituut). Anders wordt klager doorverwezen naar de juiste klachtbehandelaar. Als er nog een bezwaar- of beroepsprocedure loopt of mogelijk is, wordt dat eerst afgewacht. Als het wel een ontvankelijke klacht over het bestuursorgaan is, wordt bepaald of er genoeg informatie voorhanden is. Zo nodig wordt verzocht deze aan te vullen. Voorts wordt aan het bestuursorgaan om een reactie gevraagd. Daarna wordt afgewogen welke werkwijze voor het afhandelen het best kan worden toegepast (bemiddelen, interventie, overdracht of onderzoek). Bij bemiddeling worden de afspraken naar beide partijen vastgelegd en bij een onderzoek wordt een rapport opgesteld en aangeboden aan klager, college van burgemeester en wethouders en de betreffende dienst(en). Bij interventie probeert de ombudsman, op grond van omstandigheden/feiten, misverstanden op te lossen of een of beide partijen tot een ander standpunt te brengen. Bemiddeling en interventie kennen doorgaans een meer informele afhandeling dan in het geval van een onderzoek, waarbij er wel sprake is van een formele beoordeling van de klacht.

Ook op eigen initiatief kunnen onderzoeken worden gedaan. Een thematisch onderzoek kan ook gedaan worden wanneer er een aantal overeenkomstige klachten binnenkomen. Een voorbeeld van een thematische aanpak is het onderzoek naar aanleiding van klachten over de gemeenteraadsverkiezing 2018.

Jaarverslag

De ombudsman rapporteert vóór 1 april elk jaar aan de Gemeenteraad over zijn bevindingen door middel van een jaarverslag. Aan de hand van dat jaarverslag heeft de ombudsman gesprekken met het gemeentelijke managementteam, de directies van de afzonderlijke diensten en met het managementteam van de gemeente. Naast dit ambtelijke overleg bespreekt de ombudsman zijn jaarverslag ook met de afzonderlijke leden van het college van burgemeester en wethouders, over de onderdelen waarvoor zij verantwoordelijk zijn.

In het gesprek over het jaarverslag wordt teruggekeken op de dienstverlening, kunnen specifieke onderwerpen worden besproken en wordt er gekeken naar toekomstige ontwikkelingen.

Het college van burgemeester en wethouders heeft op 16 oktober 2018 naar de Gemeenteraad gereageerd op het jaarverslag 2017. Het jaarverslag van de ombudsman is met de reactie van het college in de Raadscommissie Bestuur van de Gemeenteraad uitgebreid behandeld op 5 december 2018.

In de Stadskrant (tevens Posthoorn bijlage) worden klachten uit het jaarverslag in een rubriek van de gemeentelijke ombudsman behandeld.

(Lezers van het digitale jaarverslag kunnen gebruik maken van de volgende link: https://www.denhaag.nl/home/bewoners/actueel/stadskrant.htm?utm_source=alias&utm_medium=offline&utm_campaign=stadskrant)

Klachten over het kantoor ombudsman

Het kan voorkomen dat een klager een klacht heeft over de wijze waarop de ombudsman of een van zijn medewerkers met hem/haar is omgegaan of een klacht heeft behandeld. Het gaat dan om bejegeningssklachten en niet over het oordeel van de ombudsman. Is iemand het niet eens met een oordeel, dan is het niet mogelijk om daar nog een klacht of bezwaar over in te dienen. Voor de bejegeningssklachten bestaat een eigen klachtenregeling.

In het verslagjaar zijn er twee klachten over het kantoor binnengekomen. Eén klager was niet tevreden over de informatievoorziening door een onderzoeker over zijn klacht. De communicatie werd hersteld en de ombudsman heeft meneer uitgenodigd voor een gesprek, maar daar heeft meneer van afgezien. In het andere geval had de klager onvoldoende het gevoel serieus genomen te zijn met zijn klacht. Dat heeft geleid tot twee vervolggesprekken met de ombudsman en de betreffende onderzoeker.

In een aantal gevallen zetten klagers vraagtekens bij de onafhankelijkheid van de ombudsman. Meestal volstaat de uitleg dat hij door de gemeenteraad is benoemd en geen deel uitmaakt van de ambtelijke organisatie, noch onder de aansturing van het college van burgemeester en wethouders valt, waardoor een onafhankelijk oordeel kan worden gegeven.

Het Juridisch Loket

Klagers worden soms door Het Juridisch Loket (HJL) verwezen naar de ombudsman en vice versa. Een goede verwijzing is noodzakelijk om te voorkomen dat klagers het gevoel krijgen van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Om die reden is er onderling contact.

Bij HJL wordt elk kwartaal het zogeheten Sociaal Juridisch Stadsoverleg gehouden. In dat overleg zitten vertegenwoordigers van HJL, de Haagse wetswinkel, de sociale advocatuur en de Sociale raadslieden van de gemeente Den Haag. Relevante regelwijzigingen en jurisprudentie worden besproken en tevens komt er casuïstiek aan de orde. Deze casuïstiek is vaak soortgelijk aan die in de ombudspraktijk.

Rekenkamer

De ombudsman en de Rekenkamer weten elkaar te vinden. Onderzoeksresultaten van de Rekenkamer zijn voor de ombudsman van belang en de praktijkervaringen van de ombudsman zijn weer interessant voor de Rekenkamer. Ten behoeve van de zelfevaluatie van de Rekenkamer is de ombudsman geïnterviewd.

Collegiaal overleg en samenwerking ombudsmannen

De ombudsman heeft regelmatig overleg met de gemeentelijke ombudsmannen van Amsterdam, Groningen en Rotterdam en met de Nationale ombudsman. Dat geeft de mogelijkheid om maatschappelijke ontwikkelingen en/of klachten en casuïstiek te bespreken. De gemeentelijke ombudsmannen worden waar nodig ook gevraagd hun inbreng te hebben voor onderzoeken van de Nationale ombudsman.

De jeugdbondsman heeft apart overleg met de Nationale kindombudsman en die van Rotterdam en Amsterdam. De ontwikkelingen, onderzoeken en bevindingen worden met elkaar gedeeld.

Voorbeelden van de samenwerking zijn:

De ombudsman heeft de gemeente verzocht om mee te werken aan het onderzoek over het demonstratierecht en het vervolgonderzoek over de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening van de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman heeft het rapport “Demonstreren, een schurend grondrecht?” in maart aangeboden. Naar aanleiding van dit rapport is er een gesprek geweest tussen de gemeente, ombudsman en de onderzoeker van de Nationale ombudsman.

De uitkomsten van het vervolgonderzoek “Toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening” is in september 2018 aangeboden. De ombudsman heeft het rapport aangevuld met zijn eigen bevindingen aangeboden aan de wethouder. De wethouder heeft er positief op gereageerd.

De Ombudsman Metropool Amsterdam heeft de ombudsman benaderd om een bejegeningssklacht te behandelen. Uiteindelijk bleek dat de klager niet tevreden was over het oordeel. Daar staat geen klacht of bezwaar tegen open.

De ombudsman in Internationaal/Europees verband

De ombudsman is lid van het Europees Ombudsmannen Instituut (EOI), gevestigd te Innsbruck, Oostenrijk. Op verzoek van het bestuur van de EOI is de ombudsman algemeen bestuurslid geworden.

Onderwijs/voorlichting

Op verzoek van The Hague Academy (VNG) heeft de ombudsman een groep internationale overheidsfunctionarissen/ambtenaren/studenten een gastcollege gegeven over de rol en positie van de Nederlandse ombudsman, ten behoeve van de training Accountability and participation en TNA Integrity and anti-corruption.

Voorts is er een gastcollege verzorgd voor de Universiteit Leiden, faculteit Rechtsgeleerdheid.

Op verzoek van het Netherlands Helsinki Committee, in samenwerking met The Hague Academy en de Universiteit Leiden, heeft de ombudsman een gastcollege gegeven aan het Matra Rule of Law Training programma. Dit richt zich op het versterken van overheidsorganisaties in Albanië, Bosnië-Herzegovina, Georgië, Kosovo, Macedonië, Moldavië, Montenegro, Oekraïne, Servië en Turkije.

De jeugdbudsman heeft gastcolleges verzorgd voor het ROC Mondriaan.

Nieuw college

De ombudsman heeft een brief geschreven ten behoeve van het nieuwe collegeprogramma.

AVG

Door de functionaris gegevensbescherming is de werkwijze van het kantoor getoetst. Dat resulteerde in een aantal actiepunten die planmatig worden opgepakt. De GAD heeft navraag gedaan en bevestigd gekregen dat de AVG voldoende bekend is bij het kantoor Ombudsman. Bij het opstellen van het actieplan bleek dat de gemeente het advies van de VNG had overgenomen waardoor de bewaartermijnen voor dossiers zijn gewijzigd. Het werksysteem wordt hierop aangepast. Het verkrijgen van een verwerkingsovereenkomst en aanpassen van het werksysteem is vertraagd door bedrijfswijzigingen bij de leverancier.

Leidschendam-Voorburg

De gemeente Leidschendam-Voorburg heeft er voor gekozen om per 1 januari 2017 het (jeugd)ombudswerk door de gemeentelijke (jeugd)ombudsman te Den Haag uit te laten voeren.

Over de activiteiten van de ombudsman voor de gemeente Leidschendam-Voorburg wordt afzonderlijk gerapporteerd aan de gemeenteraad van Leidschendam-Voorburg.

Anti-discriminatievoorziening

Per 1 juli 2017 is de anti-discriminatievoorziening, Den Haag Meldt, voor de inwoners van Den Haag ondergebracht bij het kantoor van de ombudsman. Over deze voorziening wordt apart gerapporteerd.

Ondernemers

In het coalitieakkoord 2018-2022 is de ombudsman gevraagd om zich explicieter in te zetten voor het ondernemersbelang. Daar zijn ook financiële middelen voor vrijgemaakt. Het idee van het college is om een aparte afdeling voor ondernemers in te richten bij de ombudsman, waar ondernemers direct terecht kunnen. Naar aanleiding van dit coalitieakkoord is dezerzijds met verschillende partijen gesproken. Uit de verkenning is gebleken dat er behoefte is aan een eerste lijns ondersteuning voor ondernemers. De ombudsman is echter een tweede lijns voorziening, die primair op basis van klachten werkt. Daarmee is de ombudsman niet de meest geschikte oplossing. De gemeente heeft zelf al een eerste lijns voorziening, namelijk het Ondernemersportaal en het Haags ondernemershuis. Daarnaast is er een Economic Board opgericht die gevraagd en ongevraagd de gemeente advies kan geven. Deze kunnen en willen de gewenste rol in gaan vullen. Dat wil niet zeggen dat de ondernemers niet meer bij de ombudsman terecht kunnen. Ondernemers kunnen net als burgers een klacht bij de ombudsman indienen. Zij horen dan eerst de klachtenprocedure bij de gemeente te hebben doorlopen. De huidige praktijk dat de ombudsman in specifieke casuïstiek bemiddelt of intervenueert en probeert om klager (in casu een ondernemer) en de gemeente zo ver te krijgen dat zij weer samen het onderliggende probleem kunnen oplossen, blijft bestaan.

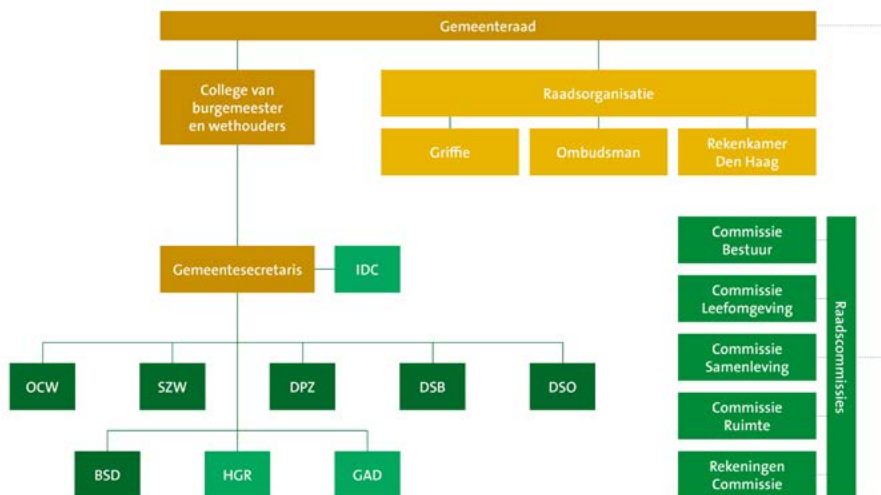
De uitwerking van het voorstel ligt meer bij het college dan bij de ombudsman, om die reden is het college verzocht om de opdracht terug te nemen met het bijbehorende budget.



DEEL 2



Den Haag



6. HET OVERZICHT VAN DE BEHANDELDE KLACHTEN PER DIENST VAN DE GEMEENTE DEN HAAG

Bedrijfsvoering Expertise Centrum	57
Bestuursdienst	58
Burgemeester	60
Burgemeester & Wethouders	62
Dienst Publiekszaken	64
Dienst Stadsbeheer	78
Dienst Stedelijke Ontwikkeling	97
Griffie	110
Intern Diensten Centrum	111
Onderwijs, Cultuur en Welzijn	114
Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten	124
Haeghe Groep	142
Overig	143
Het overzicht van de behandelde klachten bij boven-gemeentelijke voorzieningen	147
- Gemeentelijke Gezondheidsdienst Haaglanden	149
- Omgevingsdienst Haaglanden	150
- Projectorganisatie Rotterdamse Baan	151

In dit deel leest u per dienst de resultaten van de behandelde klachten en welke behoorlijkheidsnorm in het geding is bij een (deels) gegronde klacht. Voorts wordt een aantal casussen aangeboden.

BEDRIJFSVOERINGS EXPERTISE CENTRUM

Totaal aantal klachten: 1

Uitkomst van de klachten:

Deels gegrond en deels ongegrond 1

Het hierboven aangegeven aantal klachten hoeft niet overeen te komen met het aantal samenvattingen van klachten hieronder.

Behoorlijkheidsnormen:

Onpartijdigheid 1

In één zaak kunnen verschillende behoorlijkheidsnormen geschonden worden.



BESTUURSDIENST

Totaal aantal klachten: 9

Uitkomst van de klachten:	
Beëindigd door Ombudsman	2
Informatie verstrekt	4
Klacht behandeld door de gemeente	1
(Nader) onderzoek is niet verplicht	2

Het hierboven aangegeven aantal klachten hoeft niet overeen te komen met het aantal samenvattingen van klachten hieronder.



Evenement of geen evenement, dat is de vraag

Beëindigd door Ombudsman | Klachtgroep: Rechtsmiddelen | Dossier: 2018-463

Meneer heeft drie klachten ingediend bij de gemeente en alle drie zijn niet tijdig afgedaan. Hierover dient hij een klacht in bij de ombudsman. Ombudsman neemt contact op met de gemeente. Uiteindelijk worden zijn klachten afgehandeld, maar tot overmaat van ramp wordt de afdoeningsbrief onjuist geadresseerd. De ombudsman nodigt de klachtencoördinatoren van de betrokken diensten uit om duidelijk te krijgen waarom hier zoveel is fout gegaan. De diensten zijn zich bewust van de voor meneer zeer vervelende samenloop van omstandigheden en de niet adequate afdoening van zijn klachten. Voor wat betreft de inhoudelijke beantwoording is de ombudsman van mening dat de gemeente de drie klachten voldoende heeft behandeld en dit communiceert hij aan meneer middels een brief. Hoewel het bij meneer elke keer is mis gegaan kan de ombudsman niet de conclusie trekken dat de klachtbehandeling bij de gemeente structureel mis gaat.

Ongenode gasten

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Handhaving, toezicht (naleving) | Dossier: 2018-470

Mevrouw meldt zich bij de ombudsman omdat zij in haar (woon)wijk veel overlast ervaart van een restaurant. Zo is er 's nachts veel geluidsoverlast met het komen en gaan van auto's en is de parkeerdruk toegenomen in de verder rustige (en voor auto's moeilijk toegankelijke) buurt. Mevrouw heeft de ombudsman benaderd omdat ze van mening is dat de gemeente te weinig doet tegen de overlast. Daarnaast heeft ze het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd.

De ombudsman doet navraag bij de gemeente. De overlast blijkt bekend te zijn en er wordt al de nodige aandacht aan besteed. Zo is er bijvoorbeeld regelmatig contact met de buurt en is de verstrekte vergunning aan het restaurant van aanvullende voorwaarden (gericht op beperking van overlast) voorzien. Ook wordt er extra ingezet op handhaving en controle.

De gemeente geeft daarnaast aan dat niet alleen bezoekers van het restaurant voor parkeeroverlast zorgen. Zo parkeren er ook veel bezoekers van de stad in de woonwijk wegens het gunstige parkeertarief zo dichtbij het centrum. Het aanpassen van het parkeerbeleid in de buurt zou hierin kunnen helpen, maar daar is de meerderheid van de wijk geen voorstander van. Het advies van de gemeente aan de bewoners is dan ook om overlast vooral te blijven melden. Gemelde overlast zal worden meegenomen in de afweging of de vergunning verlengd wordt en is van belang voor effectieve handhaving.

De gemeente zal in haar contact met de buurt proberen zo duidelijk mogelijk te zijn in de uitleg welke overlast waar gemeld dient te worden en wat de mogelijkheden zijn. Omdat de gemeente al de nodige maatregelen heeft genomen en regelmatig contact heeft met de omwonenden, ziet de ombudsman geen rol voor hem weggelegd.

BURGEMEESTER

Totaal aantal klachten:	2
Uitspraak van de klachten:	
Gegronde	1
Informatie verstrekt	1

Het hierboven aangegeven aantal klachten hoeft niet overeen te komen met het aantal samenvattingen van klachten hieronder.

Behoorlijkheidsnormen:	
Transparant	1

In één zaak kunnen verschillende behoorlijkheidsnormen geschonden worden.



Waarom elke keer opnieuw een vergunning aanvragen?

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Vergunningen (toekenning/ afwijzing) | Dossier: 2018-100

Mevrouw organiseert al voor het drieëntwintigste jaar een evenement dat zes keer per jaar plaatsvindt. Net als de voorgaande jaren heeft zij hiervoor in januari zes vergunningen aangevraagd. Tot haar grote verbazing krijgt zij te horen dat ze nog maar één vergunning per keer mag aanvragen. Verwezen wordt naar het feit dat het hier een bijzondere gelegenheid van zeer tijdelijke aard betreft. Mevrouw is het hiermee niet eens en neemt contact op met de ombudsman. De ombudsman doet navraag bij de gemeente. Het beleid vergunningen is aangepast. Mevrouw heeft meerdere malen telefonisch contact met de gemeente. Uiteindelijk besluit de gemeente om mevrouw dit jaar als uitzondering alle vergunningen in één keer toe te kennen. In het najaar gaat de gemeente het vergunningenbeleid evalueren. De ombudsman wordt hierover door de gemeente geïnformeerd.

Mijn stem telt ook mee

Gegron | Klachtgroep: Gegevensbeheer, bewijzen | Dossier: 2018-199

De klacht die bij de ombudsman terecht is gekomen, gaat over de gang van zaken rondom het verwerken van het proces-verbaal van de gemeenteraadsverkiezing. Het proces-verbaal is een document waarin (in de praktijk) onder de verantwoordelijkheid van de voorzitter van het stembureau verslag wordt gedaan over de telling. Het proces-verbaal wordt na de telling door de voorzitter van het stembureau naar een centrale locatie gebracht waar vervolgens twee controleurs/ambtenaren enkel de optellingen controleren.

De voorzitter heeft zich in de verkiezingsnacht gedwongen gevoeld door de controleurs om correcties te maken in het proces-verbaal waar hij niet achterstond. Toen later de processen-verbaal openbaar werden, ontdekte de plaatsvervangend voorzitter dat zonder medeweten van de voorzitter de correcties – weliswaar terecht – waren teruggedraaid. De voorzitter heeft het als onprettig ervaren dat het proces-verbaal, waar hij verantwoordelijk voor is, zonder zijn medeweten is aangepast. De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter wilden deze gang van zaken aankaarten bij de gemeente maar kregen in hun ogen geen gehoor. Het bejegeningaspect in de klacht – de manier waarop zij te woord zijn gestaan en het gegeven dat zij zich niet gehoord voelden – heeft beide klagers doen besluiten om een klacht in te dienen bij de Dienst Publiekszaken (DPZ). Daarnaast heeft deze gang van zaken ook het vermoeden gewekt van eventuele beïnvloeding van de verkiezingsuitslag.

Naar aanleiding van de klacht hebben er afzonderlijke gesprekken met de klagers en DPZ plaatsgevonden en vervolgens een gezamenlijk gesprek met beide partijen op het kantoor van de ombudsman. Daarnaast heeft de ombudsman een aantal aanbevelingen gedaan ter verbetering van het tellen en registreren van de stemmen. De burgemeester heeft besloten om de aanbevelingen op te volgen. Een belangrijke verbetering is dat de stemmen voortaan de volgende dag zullen worden geteld.

Bij deze klacht was de norm transparant in het geding.

BURGEMEESTER & WETHOUDERS

Totaal aantal klachten:	8
Uitspraak van de klachten:	
Beëindigd door Ombudsman	1
Informatie verstrekt	4
Klacht behandeld door de gemeente	2
Onbevoegd verklaard	1

Het hierboven aangegeven aantal klachten hoeft niet overeen te komen met het aantal samenvattingen van klachten hieronder.



Buurman en buurman

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Rechtsmiddelen | Dossier: 2018-262

Meneer komt op het spreekuur bij de ombudsman. Zijn buurman heeft zijn garage verbouwd en hiervoor een vergunning aangevraagd. De vergunning is verleend. Meneer heeft hiertegen bezwaar gemaakt. De adviescommissie heeft in de bezwaarprocedure het college van burgemeester en wethouders geadviseerd om de vergunning niet toe te kennen. Het college is contrair gegaan en heeft besloten het advies naast zich neer te leggen. Meneer vermoedt dat hierdoor sprake is van onzorgvuldig handelen van de gemeente en vraagt de ombudsman de zaak te bekijken. De ombudsman neemt de stukken door maar er lijkt geen sprake te zijn van onzorgvuldig handelen. Het college heeft gemotiveerd waarom zij afwijkt van het advies; zij heeft een andere interpretatie van de wetgeving dan de adviescommissie. Meneer heeft ervoor gekozen om niet in beroep te gaan, waardoor het besluit van het college onherroepelijk is geworden en de ombudsman niet verplicht is om onderzoek in te stellen. Omdat het hier gaat om een onderbouwde juridische interpretatie kan de ombudsman dit niet beoordelen en had klager naar de rechter moeten gaan. De ombudsman heeft meneer geïnformeerd en sluit het dossier.

Ze kunnen niet samen door een deur

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-402

Mevrouw heeft de burgemeester in een mail om hulp gevraagd bij een rolstoelkwestie tussen vriendin en de gemeente. Vriendin is rolstoelafhankelijk en heeft via de WMO van de gemeente een nieuwe rolstoel gekregen, maar deze is niet passend. Vriendin kan namelijk niet met de rolstoel door de deurgangen in huis en zit hierdoor aan huis gekluisterd. Tot driemaal toe is een rolstoel met verkeerde afmeting geleverd en weer teruggestuurd naar de rolstoelleverancier met het verzoek de rolstoel passend te maken.

Mevrouw heeft de mail aan de burgemeester ook ter informatie naar de ombudsman gestuurd. De ombudsman heeft de gemeente gevraagd wat er aan de hand is. Duidelijk wordt dat de kwestie ter afhandeling ligt bij de bevoegde wethouder. Twee weken later ontvangt de ombudsman een tevreden mail van mevrouw dat de rolstoel met juiste afmeting is geleverd. De ombudsman sluit hiermee het dossier.

Complexe echtscheidingen

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Jeugd | Dossier: 2018-557

Meneer wil graag in gesprek met de jeugdbudsman. Hij wil aandacht vragen voor de positie van vaders in echtscheidingen: naar zijn mening is deze namelijk achtergesteld. Daarnaast is meneer van mening dat de gemiddelde omgangsregeling voor vaders, zo ook in zijn eigen geval, veel te beperkt is. Om een goede band op te kunnen bouwen met de vader, zouden kinderen veel meer omgang met hem moeten hebben.

Meneer ziet de huidige gang van zaken rondom omgangsregelingen dan ook als schadelijk voor kinderen en noemt het een vorm van kindermishandeling.

Meneer probeert dit onderwerp en zijn eigen situatie onder de aandacht te brengen bij het college van burgemeester en wethouders, maar de verantwoordelijk wethouder schuift het, naar zijn gevoel, af.

De ombudsman legt uit dat de omgangsregeling door de rechter wordt bepaald en de gemeente daar geen invloed op kan uitoefenen. Indien meneer ontevreden is over de betrokken jeugdhulpinstantie (voor wat betreft zijn positie als vader) kan hij daar een klacht indienen: ook hierop heeft de gemeente geen invloed. Voor wat betreft de omgangsregeling kan hij proberen bij de rechter een andere omgangsregeling aan te vragen. Een troostende gedachte voor meneer is dat het onderwerp echtscheidingen en de gevolgen hiervan voor kinderen momenteel landelijk veel aandacht geniet.

DIENST PUBLIEKSZAKEN

Totaal aantal klachten: 98

Uitkomst van de klachten:	
Beëindigd door Ombudsman	6
Informatie verstrekt	30
Klacht behandeld door de gemeente	34
(Nader) onderzoek is niet verplicht	20
Onbevoegd verklaard	2
Ongegrond	6



Het hierboven aangegeven aantal klachten hoeft niet overeen te komen met het aantal samenvattingen van klachten hieronder.

Behoorlijkheidsnormen:	
Goede informatieverstrekking	1

In één zaak kunnen verschillende behoorlijkheidsnormen geschonden worden.

Hans of Ans?

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Gegevensbeheer, bewijzen | Dossier: 2017-559

Meneer is onlangs trotse vader geworden van een zoon die in het buitenland is geboren. Bij de inschrijving van de buitenlandse geboorteakte van zijn zoon heeft de gemeente een typefout gemaakt in de voor naam, waardoor zoon met een verkeerde naam in de gemeente ingeschreven stond. De gemeente heeft de fout door middel van een "latere vermelding" gecorrigeerd, de correctie wordt dan op een apart blad toegevoegd aan de akte. Meneer vindt dit geen oplossing en heeft de gemeente in de klachtenprocedure verzocht om de authentieke geboorteakte te wijzigen. De gemeente beroept zich op de grenzen van wetgeving, zij is niet bevoegd om de authentieke akte te wijzigen. Hiervoor zal meneer naar de rechter moeten.

Uit onvrede hiermee heeft meneer zich tot de ombudsman gewend. De ombudsman heeft de klacht niet in behandeling genomen. Dat de typefout onzorgvuldig is staat buiten kijf. Het Burgerlijk Wetboek is tamelijk strikt als het gaat om het corrigeren van aktes. Het ging hier niet om een kennelijke verschrijving en dan kan de gemeente haar fout alleen herstellen door een latere vermelding toe te voegen. Gelet op de wet ziet de ombudsman geen onzorgvuldigheden, los van de typefout, in de wijze waarop de gemeente de fout heeft hersteld. Meneer is terecht naar de rechter verwezen om te verzoeken om de authentieke geboorteakte te laten wijzigen. Hoe vervelend dit ook voor meneer is.

Sigaar uit eigen doos? Gelukkig niet

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2017-634

Mevrouw is laat in het betalen van haar gemeentelijke belastingen. De gemeente maant haar te betalen. Op haar verzoek staat de gemeente haar een betalingsregeling toe maar mevrouw ziet geen kans die afspraak goed na te komen. Dan verzoekt zij kwijtschelding van het verschuldigde bedrag. De gemeente staat dat toe voor het nog openstaande bedrag. Maar dan blijkt dat mevrouw toch de hele vordering betaald heeft zodat het openstaande bedrag op nul staat. Mevrouw zou dus nul euro kwijtschelden krijgen. Zij meldt zich bij de ombudsman. Deze vraagt aan de gemeente of dit de bedoeling van de gemeente is. Dat blijkt niet zo te zijn. Mevrouw voldoet aan de voorwaarden voor kwijtschelding en daarom krijgt zij alsnog het volledige bedrag teruggestort.

Verdwenen USB-bestanden

Beëindigd door Ombudsman | Klachtgroep: Overig | Dossier: 2017-645

Meneer dient een klacht in bij de ombudsman over de centrale bibliotheek. Bij het werken op de computer is meneer bestanden kwijt geraakt die op zijn USB-stick stonden. Meneer is van mening dat het netwerk van de Centrale Bibliotheek bestanden van zijn USB-stick heeft verwijderd. De

ombudsman heeft de gemeente gevraagd de situatie te onderzoeken. De gemeente heeft er geen verklaring voor, uit het onderzoek is niet gebleken van fouten in het systeem, als ze verdwenen zijn dan is het vermoedelijk een incident, een probleem met de USB-stick of wellicht heeft meneer zelf een fout gemaakt. De ombudsman kan hier verder niets betekenen en sluit het dossier.

Tweede poging

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Gegevensbeheer, bewijzen | Dossier: 2017-646

Klager heeft een probleem met het inschrijven van zijn huwelijksakte. Hij heeft op verzoek diverse stukken aangeleverd maar volgens de ambtenaar niet voldoende voor registratie. Hij krijgt een uitstelbericht van de gemeente, voor 12 weken. Omdat meneer niet reageert op het verzoek sluit de gemeente het dossier. Vragen van de ombudsman aan de dienst leiden tot een hernieuwd contact tussen klager en gemeente. De ombudsman adviseert om een nieuw verzoek tot registratie in te dienen en aanvullende documenten aan te leveren.

Vier namen

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Gegevensbeheer, bewijzen | Dossier: 2017-672

Mevrouw heeft haar moeder, de oma, gevraagd de geboorteaangifte van haar kind te doen bij de gemeente met een ziekenhuisverklaring waarop de namen van het kind staan. Oma heeft de inschrijving niet gecontroleerd en het kind heeft één voornaam gekregen in plaats van vier. De ombudsman heeft de gemeente gevraagd de klacht uit te zoeken. Uit onderzoek blijkt dat er 2 ziekenhuisverklaringen voor het kind zouden zijn, namelijk 1 met slechts één voornaam en de ander met alle vier de voornamen. De gemeente heeft besloten de geboorteakte ambtshalve te verbeteren door middel van een latere vermelding.

Voornaam is achternaam

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Gegevensbeheer, bewijzen | Dossier: 2018-006

In Nederland heeft iedereen een voor- en achternaam. In een land als Indonesië is dit echter niet gebruikelijk. Zoals bij mevrouw die een uit twee namen bestaande namenreeks heeft, die in Indonesië worden beschouwd als voornamen. Recent ging mevrouw naar de apotheek en de medewerker kon haar naam niet in het systeem vinden. Ze kwam erachter dat haar twee (voor)namen stonden genoteerd als achternamen. Mevrouw vindt het onprettig dat haar naam foutief is geregistreerd en is bang dat dit in de toekomst vaker problemen op gaat leveren. De ombudsman heeft de situatie voorgelegd aan de gemeente.

De gemeente dient zich te houden aan de richtlijnen van het ministerie van Binnenlandse Zaken. In die richtlijnen staat aangegeven dat als er sprake is van een namenreeks, dit in het Basis Registratie Personen (BRP) genoteerd moet worden onder de achternaam. De manier waarop mevrouw is ingeschreven klopt dus via het protocol. De ombudsman heeft haar ingelicht over deze manier van registreren en haar geadviseerd hier bewust mee om te gaan. Daarnaast vraagt de ombudsman aan de gemeente om extra uitleg te geven aan burgers met namenreeksen die aan de balie van de gemeente hun naam komen registreren om verrassingen in de toekomst te voorkomen.

Welles - nietes

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Gegevensbeheer, bewijzen | Dossier: 2018-009

Klaagster krijgt de mededeling van de gemeente dat zij voornemens is om haar echtgenoot en zoontje uit te schrijven op het huisadres. Ondanks verscheidene verzoeken van haar en haar advocaat om haar echtgenoot en zoontje niet uit te schrijven omdat zij wel degelijk bij haar wonen, blijft de gemeente op het standpunt staan dat zij er niet meer wonen. De ombudsman constateert dat de gemeente handelt op basis van informatie van een andere overheidsinstelling, die zelfs een huisbezoek heeft afgelegd.

De gemeente handelt daarmee niet onbehoorlijk. Voor de ombudsman is hier geen verdere rol weggelegd. Indien de advocaat nadere informatie wenst kan hij nog contact opnemen met de ombudsman. Dit wordt niet gedaan. De ombudsman sluit het dossier.

Woekerend onkruid

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Beheer van de stad | Dossier: 2018-052

Klaagster geeft aan dat het onkruid te hoog staat. Zij heeft dit al eerder bij de gemeente gemeld, maar met haar melding is nog niets gedaan. Het is inmiddels twee jaar geleden dat er voor het laatst is gesnoeid. In haar buurt wordt vaak ingebroken. Mevrouw is bang dat de inbrekers zich gaan verstoppen in het hoogstaande onkruid. De ombudsman stuurt haar klacht door naar de gemeente, met het verzoek deze te behandelen. Een paar weken later meldt klaagster dat er is gesnoeid.

Belastingaanslag op oud adres

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2018-056

Mevrouw is student in Den Haag en bewoont een studentenwoning. Eind 2016 gaat ze enkele maanden wonen en werken in het buitenland, maar zij regelt de uitschrijving niet goed en blijft op de studentenwoning ingeschreven staan. Mevrouw komt hier achter wanneer de nieuwe bewoner begin 2017 hierover contact met haar opneemt wegens problemen met huurtoeslag: er staan immers 2 personen op het adres ingeschreven. Dit probleem is echter snel opgelost met een verklaring van mevrouw gericht aan de Belastingdienst. Helaas controleert en corrigeert mevrouw haar inschrijving niet.

Wanneer mevrouw medio 2017 terugkomt in Nederland blijkt dat er ook belastingaanslagen van de regionale belastingdienst en van de gemeente over heel het jaar liggen, aangezien ze begin 2017 formeel nog stond ingeschreven op haar oude adres. Mevrouw is te laat voor een bezwaarprocedure, omdat ze pas ruim na de bezwaartermijn weer in Nederland is. Ze komt er desondanks met de regionale belastingdienst snel uit en deze aanslag wordt kwijtgescholden. Mevrouw heeft immers bewijsstukken van haar verblijf in het buitenland en woont inmiddels in een andere studentenwoning waar ze ook staat ingeschreven. Voor de periode in het buitenland zou mevrouw dus geen belastingen verschuldigd zijn.

Haar bezwaarschrift tegen de gemeentelijke belastingaanslag wordt echter niet ontvankelijk verklaard wegens het verstrijken van de bezwaartermijn. Mevrouw krijgt op deze manier niet de gelegenheid om de situatie uit te leggen. Ze benadert de ombudsman in de hoop de situatie toch op te kunnen lossen. De ombudsman legt de situatie aan de gemeente voor met de vraag de belasting kwijt te schelden. Mevrouw woonde aantoonbaar in 2017 niet op het adres waar de aanslag op is gebaseerd, ook al is de uitschrijving in eerste instantie niet gelukt. De gemeente gaat op het verzoek van de ombudsman in en scheldt de gehele aanslag voor 2017 kwijt. Zo is het probleem alsnog opgelost.

Geld terug, maar niet alles

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Financiën | Dossier: 2018-098

Mevrouw dient een klacht in bij de ombudsman, omdat zij al 17 jaar door de afdeling Belastingzaken van de gemeente voor de Afvalstoffenheffing voor een huishouden van drie personen wordt aangeslagen terwijl zij alleen met haar zoon op een adres woont. Mevrouw is in 2017 in bezwaar gegaan tegen de heffing. In januari 2018 heeft de gemeente besloten om mevrouw voor de afgelopen vijf jaar het teveel betaalde bedrag te restitueren. Mevrouw is het hier niet mee eens en wil de voorgaande 12 jaar ook uitbetaald krijgen. De ombudsman constateert dat de gemeente zich houdt aan de maximale wettelijke teruggave van vijf jaar en daar geen uitzondering op maakt. De gemeente handelt daarmee niet onbehoorlijk. De ombudsman begrijpt dat dit erg vervelend voor mevrouw kan zijn, maar kan verder niets voor mevrouw betekenen.

Snelle actie

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Beheer van de stad | Dossier: 2018-114

De inrit van meneer wordt vaak geblokkeerd door geparkeerde auto's. Meneer is al een tijd bezig met het stadsdeel om dit probleem op te lossen. Handhaving garandeert onvoldoende dat zijn inrit vrij blijft en een wit kruis heeft ook niet geholpen. De ombudsman bespreekt de situatie met de wegbeheerder van het stadsdeel, die een aanvullende maatregel neemt en een groter vlak met parkeerverbod maakt. De ombudsman beëindigt daarmee zijn bemoeienis.

Geen geboortedatum?

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Gegevensbeheer, bewijzen | Dossier: 2018-112

Een dochter neemt contact met de ombudsman op over de Basis Registratie Personen (BRP) registratie van haar moeder. Moeder is 32 jaar geleden vanuit Afghanistan naar Nederland gekomen. Mevrouw is geregistreerd in het BRP zonder geboortedag en – maand. Zij ondervindt problemen bij vliegvelden en ziekenhuizen omdat zij geen 'volledige' geboortedatum heeft. Zij zou dus graag in de BRP haar geboortedatum willen corrigeren.

De ombudsman vraagt de gemeente Den Haag wat de mogelijkheden zijn. Navraag bij de gemeente Amsterdam (hier stond mevrouw eerder ingeschreven) leert dat er in de huwelijksakte - van bijna dertig jaar geleden - wel een volledige geboortedatum staat opgenomen. Tot 1 september 2015 was het volgens artikel 1:45 BW voor aanstaande echtgenoten die in Nederland in het huwelijk wensten te treden maar geen geboorteakte konden overleggen, mogelijk om bij de rechtbank een akte van bekendheid op te laten maken. Aan de hand van verklaringen van vier meerderjarige

getuigen werden in de akte van bekendheid de persoonsgegevens van een persoon opgenomen. Toentertijd is er dus door mevrouw en vier getuigen een volledige geboortedatum genoemd. Deze akte van bekendheid is volgens de huidige wetgeving voldoende om de geboortedatum aan te passen.

De dochter mocht telefonisch contact opnemen met de desbetreffende ambtenaar om vervolgens de wijziging ook daadwerkelijk te laten doorvoeren.

Voortdurende onveilige verkeerssituatie

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Beheer van de stad | Dossier: 2018-131

Meneer heeft bij de gemeente melding gedaan van een gevaarlijke verkeerssituatie bij het fietspad aan de kant van de Hofvijver. Vanwege de verbouwing van een pand is het fietspad aan de kant van de huizen afgesloten. De gemeente reageert met de mededeling dat zij nog diezelfde week contact gaan opnemen met de aannemer. Maar een maand later blijkt de situatie nog ongewijzigd. Meneer concludeert dat er niets met zijn melding is gedaan en dient een klacht in bij de ombudsman.

De ombudsman informeert bij de gemeente. De wegbeheerder heeft wel degelijk contact gehad met de aannemer. Deze heeft toegezegd waarschuwborden te plaatsen, maar heeft verzuimd dit te doen. Na nogmaals contact met de aannemer worden de borden geplaatst.

Aangetekende zienswijze bereikt afdeling niet

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Verkeer | Dossier: 2018-153

Meneer dient een zienswijze in over de afwijzing van een bewonersparkeervergunning, verstuurt deze aangetekend en ontvangt enige tijd later van de gemeente een besluit waarin staat dat de gemeente nooit een zienswijze van hem heeft ontvangen.

De gemeente doet op verzoek van de ombudsman onderzoek. Aangetekende stukken worden in een interne envelop gedaan en daarom behandeld als interne post. Omdat interne poststukken niet worden geregistreerd kan niet worden aangegeven op welke datum deze zijn ontvangen. De betreffende afdeling gaat na hoe om te gaan met de registratie van de zogeheten 'interne poststukken' om een soortgelijke situatie in de toekomst te voorkomen. Een medewerker Vergunningen heeft meneer telefonisch diverse malen benaderd om de situatie met hem te bespreken. Meneer is het beleid uitgelegd en hem is aangeboden om persoonlijk bij hem langs te komen om de situatie ter plaatse te bekijken en de motivering van het voornemen tot intrekking van de bewonersparkeervergunning persoonlijk uit te leggen. Meneer heeft dit aanbod afgewezen.

U mag niet in het pand, wel uit het land

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Gegevensbeheer, bewijzen | Dossier: 2018-162

Meneer dient een klacht in bij de ombudsman vanwege de wijze waarop hij behandeld is tijdens een bezoek aan het stadsdeelkantoor. Meneer kwam op afspraak naar het stadsdeelkantoor voor de aanvraag van een paspoort. De medewerkster was enkele minuten te laat voor de afspraak en dacht dat meneer een aanvraag voor een ID-kaart had. Meneer was hier niet van gediend en de zaak escaleerde. De medewerkster heeft de hulpknop ingedrukt, meneer moest het pand verlaten en kreeg een pandverbod. Hij is door de gemeente uitgenodigd om de situatie te bespreken. Meneer heeft zijn excuses aangeboden. De gemeente geeft aan dat er sprake was van miscommunicatie, maar dat er gehandeld is volgens beveiligingsafspraken.

De ombudsman constateert dat meneer een pandverbod is opgelegd overeenkomstig het interne beleid van de gemeente. Deze ordemaatregel laat onverlet dat meneers verzoek voor een paspoort langs de reguliere lijnen behandeld dient te worden. De gemeentelijke eis dat meneer moet aantonen waarom hij met spoed een paspoort nodig heeft gaat verder dan de wet. Na interventie van de ombudsman krijgt meneer alsnog zijn paspoort. Het pandverbod blijft voor de duur van drie maanden in stand.

Tekort aan parkeerplaatsen of teveel auto's

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Verkeer | Dossier: 2018-159

In de straat van de klagster in het Wateringse Veld is een zwaar tekort aan parkeerplaatsen. De meeste bewoners bezitten twee auto's, met als gevolg dat veel bewoners hun auto op de stoep parkeren. Sinds kort wordt er door de gemeente gehandhaafd. Klagster heeft twee boetes ontvangen. Zij vraagt de ombudsman om mee te denken over een oplossing.

Ombudsman adviseert haar om contact op te nemen met de wegbeheerder van het stadsdeelkantoor en met hem te bekijken of het mogelijk is om betaald parkeren aan te laten vragen voor de buurt. Bij de gemeente kan zij een verzoek indienen voor een zogenaamd parkeerdrukonderzoek.

Check, check, dubbelcheck

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Gegevensbeheer, bewijzen | Dossier: 2018-187

Meneer is enkele jaren geleden naar Australië geëmigreerd. Hij heeft een nieuw paspoort nodig en vraagt deze bij de gemeente Den Haag aan. Als hij het paspoort heeft opgehaald komt hij er na controle thuis achter dat zijn voornaam verkeerd is geregistreerd. De volgende dag gaat meneer terug naar het stadsdeelkantoor. Daar voelt hij zich vervolgens door de medewerkers onheus bejegend en dient een klacht in over de gang van zaken aan de balie en vraagt een onkostenvergoeding. De gemeente

onderzoekt de klacht. Uit onderzoek blijkt dat meneer de balie vroegtijdig heeft verlaten waardoor geen laatste controle van het paspoort heeft plaatsgevonden. De gemeente heeft daarom het brondocument, de schakelkaart, geraadpleegd. Bij emigratie naar Australië bleek de naam van meneer verkeerd te zijn overgenomen, waardoor de fout is ontstaan. De gemeente heeft haar excuses aangeboden, een nieuw paspoort afgegeven en onkosten vergoed. Vanwege het vroegtijdig verlaten van de balie heeft de gemeente de klacht ongegrond verklaard.

Meneer is het niet eens met de ongegrond verklaring van zijn klacht en dat de gemeente stelt dat hij vroegtijdig is weggegaan. Hij dient hierover een klacht in bij de ombudsman en vraagt de ombudsman om nader onderzoek. De ombudsman heeft de klachtbehandeling van de gemeente onderzocht en kan niet oordelen dat de klacht onjuist is behandeld. Wel is de ombudsman van mening dat de gemeente zich van een oordeel had moeten onthouden, omdat niet kon worden vastgesteld dat meneer daadwerkelijk de balie vroegtijdig heeft verlaten. Het is woord tegen woord. Het onthouden van een oordeel is in dat geval netter. De ombudsman ziet dat er in het proces vooral veel sprake is van miscommunicatie. De gemeente heeft haar excuses aangeboden en ziet, op de foute registratie in het verleden na, geen onbehoorlijk handelen. De ombudsman heeft meneer geïnformeerd over zijn bevinding en het onthouden van een oordeel.

Aansprakelijkheidsmelding wordt niet opgepakt

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Klantenservice, contact | Dossier: 2018-276

Meneer is uitgegleden op een trap naar de parkeergarage en heeft daar iets aan over gehouden. Hij houdt de gemeente hiervoor aansprakelijk en doet daarom een klacht via een Melding Openbare Ruimte. Op deze melding krijgt hij wel een ontvangstbevestiging ('we gaan het oppakken', waarmee de gemeente vermoedelijk de gladde trap bedoelt), maar er wordt verder niet op de aansprakelijkheid gereageerd (het is niet gebruikelijk om dit via een MOR-melding te doen). Meneer klaagt daarom bij de ombudsman. Met wat navraag komt die erachter dat de zaak door de HTM opgepakt is, aangezien de trap in kwestie onder de verantwoordelijkheid valt van de HTM. De ombudsman informeert meneer dat niet de gemeente maar de HTM verantwoordelijk voor de trap is. Hij is hier tevreden mee.

Maanden bezig met aanvragen paspoort

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Gegevensbeheer, bewijzen | Dossier: 2018-279

Meneer is maanden bezig om voor een van zijn werknemers een paspoort aan te vragen. Zijn medewerker heeft een moeilijke tijd achter de rug en is nu goed bezig om weer mee te draaien in de maatschappij. De gemeente weigert hem een paspoort te verlenen omdat hij geen vaste woon- en verblijfplaats heeft. De ombudsman doet navraag bij de gemeente. Hieruit blijkt dat door paspoortaanvrager is verzuimd een aantal documenten aan te leveren. Nadat hij deze alsnog heeft ingeleverd is er een identiteitsbewijs voor hem gemaakt.

Zo zijn we niet getrouwd

Ongegrond | Klachtgroep: Gegevensbeheer, bewijzen | Dossier: 2018-323

Meneer is getrouwd in Indonesië en wil zijn buitenlandse huwelijksakte registeren en een Nederlandse akte maken. Volgens de gemeentelijke beleidsregels moet meneer dan in persoon de originele stukken overhandigen of deze met de post opsturen. Meneer vindt dit omslachtig. Hij is het niet eens met de werkwijze waarop de gemeente buitenlandse aktes registreert en vindt het digitaal aanleveren van stukken voldoende.

Hij heeft daarom een klacht ingediend bij de gemeente, maar de gemeente wijst meneer op de beleidsregels en heeft de klacht ongegrond verklaard. Meneer kan zich hier niet in vinden en vraagt de ombudsman om een oordeel. De ombudsman kan niet oordelen dat de gemeente onbehoorlijk handelt als zij de wet- en regelgeving naleeft. De ombudsman adviseert vooralsnog voor inschrijving van de huwelijksakte de originele documenten te overleggen. Mocht meneer het niet eens zijn met de interpretatie van wetgeving door de gemeente, dan kan hij zich wenden tot de rechter.

Koudwatervrees

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Gegevensbeheer, bewijzen | Dossier: 2018-350

Meneer is van plan met zijn vriendin te gaan samenwonen en heeft zijn verhuizing bij de gemeente doorgegeven. Op het laatste moment besluit hij toch niet te willen gaan samenwonen, maar dan is de adreswijziging al doorgegeven. Meneer heeft de gemeente gevraagd de verhuizing terug te draaien. De gemeente is hiertoe bereid, tot meneer een brief krijgt met de boodschap dat terugdraaien niet mogelijk is. Hierdoor zou meneer een maand als samenwonend geregistreerd zijn, wat gevolgen kan hebben voor het recht op toeslag en kwijtschelding van vriendin en meneer. Hij dient daarom een klacht in bij de ombudsman. De ombudsman vraagt de gemeente de klacht te behandelen. De dienst Publiekszaken verklaart de klacht gegrond. Medewerkers van de

dienst hebben onterecht de toezegging gedaan dat de verhuizing na vijf dagen teruggedraaid kon worden, het was alleen niet na te gaan welke medewerker de toezegging gedaan heeft. De gemeente heeft coulance toegepast en de inschrijving op het nieuwe adres geannuleerd. Meneer is tevreden en de ombudsman sluit het dossier.

In de knel met de naturalisatie

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Gegevensbeheer, bewijzen | Dossier: 2018-381

Mevrouw belt aan het eind van de maand de ombudsman ten einde raad op omdat zij haar kans op een Nederlandse status dreigt mis te lopen. Haar verzoek tot het Nederlandschap heeft een lange voorgeschiedenis waarbij met name de IND betrokken is. Mevrouw had geen vertrouwen meer in de situatie en boekte een ticket naar haar geboorteland. In de tussentijd krijgt ze excuses van de IND waardoor ze alsnog aanspraak kan maken op het Nederlandschap. Hiervoor is het noodzakelijk om een naturalisatieceremonie bij te wonen. Mevrouw vraagt bij de gemeente naar de mogelijkheden om de naturalisatie voor haar vertrek plaats te laten vinden. Echter is de eerst volgende naturalisatieceremonie begin van de volgende maand, precies 1 dag na haar geboekte terugvlucht.

De gemeente geeft mevrouw twee opties. De eerste optie is dat de gemeente alle stukken met spoed gereed probeert te maken voor de eerstvolgende ceremonie. Dit betekent wel dat mevrouw mogelijk haar ticket moet omboeken of annuleren zonder de garantie dat het gaat lukken. De tweede optie is dat mevrouw zich tijdens haar verblijf in het geboorteland alsnog bij iemand in Nederland laat inschrijven en dat zij binnen een jaar een ceremonie bijwoont. Mevrouw wil eigenlijk toch nog voor haar vertrek in de gelegenheid gesteld worden om genaturaliseerd te worden zonder het risico te lopen dat ze haar ticket moet annuleren of omboeken. De ombudsman is van mening dat de gemeente actief meedenkt met mevrouw om naar een oplossing binnen de bestaande regels en wetten te zoeken, maar dat van de gemeente niet verwacht kan worden om op zo'n korte termijn zowel de stukken op orde te krijgen als een aparte ceremonie te organiseren. Mevrouw is nu aan zet om een keuze te maken. Ze kiest er dan ook voor om bij een familielid in Nederland zich te laten inschrijven en op een later moment terug te keren naar Nederland voor de naturalisatieceremonie.

Kunstzinnige belastingaanslagen

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2018-399

Klager komt met diverse aanslagen Onroerendezaakbelasting (OZB) en Afvalstoffenheffing (AFV) langs bij de ombudsman. Er worden telkens bedragen van zijn bankrekening afgeschreven terwijl hij van een minimum inkomen leeft en kwijtschelding zou hebben aangevraagd. Bovendien is klager huurder van een woning en zou hij geen OZB aanslag moeten krijgen.

Als de ombudsman navraag doet bij de gemeente blijkt dat het pand waar meneer woont tot 2017 geregistreerd stond als 'Atelier'. Daardoor kreeg hij de aanslagen OZB. Deze blijken te zijn kwijtgescholden of vernietigd en de betaalde bedragen zijn teruggestort. De bedragen die nu nog worden afgeschreven zijn voor de AFV. De gemeente besluit de aanslagen kwijt te schelden en de reeds betaalde bedragen aan meneer terug te betalen.

Kwijtschelding gemeentelijke belastingen geweigerd

Ongegrond | Klachtgroep: Financiën | Dossier: 2018-440

Mevrouw heeft kwijtschelding van gemeentelijke belastingen 2017 en 2018 aangevraagd. Dit wordt afgewezen. Hierover dient zij een klacht in bij de ombudsman. De ombudsman bestudeert haar stukken en concludeert dat haar tegoed boven het normbedrag voor kwijtschelding lag. De gemeente volgt daarmee de voorschriften en heeft niet onzorgvuldig gehandeld. Ombudsman adviseert mevrouw om een betalingsregeling te treffen met de gemeente en sluit het dossier.

Stoeptegels liggen schots en scheef

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Beheer van de stad | Dossier: 2018-451

Mevrouw klaagt over de scheefliggende stoeptegels in haar straat. Ze heeft hier al meerdere malen melding van gemaakt bij de gemeente, maar tot nu toe is er niets aan gedaan. De ombudsman heeft de gemeente verzocht de klacht in behandeling te nemen. De wegbeheerder van de gemeente is ter plaatse geweest en heeft mevrouw gesproken. Hij heeft met haar afgesproken dat hij binnenkort samen met een aannemer terugkomt om te bekijken hoe een en ander snel kan worden hersteld. Mevrouw reageerde blij verrast. De ombudsman sluit het dossier.

Klachtenprocedure gemeente deugt niet

Beëindigd door Ombudsman | Klachtgroep: Rechtsmiddelen | Dossier: 2018-463

Meneer heeft drie klachten ingediend bij de gemeente en alle drie zijn niet tijdig afgedaan. Hierover dient hij een klacht in bij de ombudsman. Ombudsman neemt contact op met de gemeente. Uiteindelijk worden zijn klachten afgehandeld, maar tot overmaat van ramp wordt de afdoeningsbrief onjuist geadresseerd. De ombudsman nodigt de klachtencoördinatoren van de betrokken diensten uit om duidelijk te krijgen waarom hier zoveel is fout gegaan. De diensten zijn zich bewust van de voor meneer zeer vervelende samenloop van omstandigheden en de niet adequate afdoening van zijn klachten. Voor wat betreft de inhoudelijke beantwoording is de ombudsman van mening dat de gemeente de drie klachten voldoende heeft behandeld en dit communiceert hij aan meneer middels een brief. Hoewel het bij meneer elke keer is mis gegaan kan de ombudsman niet de conclusie trekken dat de klachtbehandeling bij de gemeente structureel mis gaat.

Probemen met invalidenparkeerplaats

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Verkeer | Dossier: 2018-475

Meneer heeft een invalidenparkeerplaats. Op zijn verzoek is deze diverse malen verplaatst en aangepast. Toch is hij niet tevreden, hij ondervindt problemen van omwonenden die zijn auto besmeuren met van alles en nog wat. De gemeente is van mening dat zij haar zorgplicht voldoende heeft nageleefd en adviseert meneer om zich tot de wijkagent te wenden. De wijkagent heeft contact met hem opgenomen en telefoonnummers uitgewisseld. Indien hij weer overlast ervaart is de wijkagent benaderbaar. Meldingen mogen bij hem worden neergelegd.

Klacht gegrond, toch incasso

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Beheer van de stad | Dossier: 2018-476

Mevrouw heeft een boete gekregen voor verkeerd aangeboden huisvuil. Hiertegen is zij in bezwaar gegaan omdat het niet haar afval was. Na een hoorzitting wordt geconcludeerd dat hier sprake is van strijd met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Haar bezwaar wordt gegrond verklaard. Maar omdat het team civiele incasso hierover niet is geïnformeerd ontvangt zij desondanks aanmaningen. De gemeente betreurt deze fout, maakt excuses en zorgt dat de betreffende factuur komt te vervallen.

Gratis aanbod kost nog wel wat moeite

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Gegevensbeheer, bewijzen | Dossier: 2018-616

Mevrouw en haar 14-jarige zoon hebben een Ooievaarspas. Met de pas heeft de zoon eenmalig recht op een gratis identiteitskaart. Mevrouw heeft daarom een afspraak gemaakt bij de gemeente om de kaart aan te vragen voor haar zoon. De foto's van de zoon worden echter afgekeurd, omdat die niet gelijkend zijn. Mevrouw besluit nieuwe pasfoto's van haar zoon te laten maken en maakt enkele maanden later een nieuwe

afspraak bij de gemeente voor de identiteitskaart. Volgens de baliemedewerker heeft de zoon geen recht meer op de gratis identiteitskaart, omdat die al verstrekt is. Mevrouw spreekt dit tevergeefs tegen. Zij heeft daarom het spreekuur van de ombudsman bezocht. De ombudsman heeft de dienst Publiekszaken gevraagd wat er is gebeurd. Uit de informatie blijkt dat de medewerker tijdens de eerste afspraak een fout heeft gemaakt en er ten onrechte is geregistreerd dat de gratis identiteitskaart al is gemaakt. De fout is hersteld en mevrouw kan alsnog de identiteitskaart voor haar zoon aanvragen. De klacht is hiermee opgelost. De ombudsman informeert mevrouw en sluit het dossier.

Spaans afval

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Financiën | Dossier: 2018-633

Meneer dient een klacht in bij de ombudsman vanwege de aanslag afvalstoffenheffing. Meneer woont in Spanje en staat daar ook ingeschreven. Hij heeft een eigen woning in Den Haag, maar komt daar zelden. Meneer is aangeslagen voor het betalen van afvalstoffenheffing als gebruiker van de woning in Den Haag. Hij is het daar niet mee eens en heeft bezwaar gemaakt. Het bezwaarschrift is afgewezen. Het in bezit hebben van een woning valt ook onder het begrip 'gebruik'. Meneer vindt dit vreemd en is tevens voor een huishouden van drie personen aangeslagen. Hij vraagt de ombudsman hoe dit kan en of de ombudsman hier iets in kan betekenen. Deze bevestigt naar meneer dat hij belastingplichtig is, ook al komt hij er niet veel en/of heeft hij geen of weinig afval. Verder heeft de ombudsman de afdeling Belastingzaken van de gemeente gevraagd nogmaals naar het bezwaarschrift te kijken, met name naar het huishouden. De gemeente heeft vervolgens geconcludeerd dat meneer ten onrechte voor een huishouden van drie personen is aangeslagen en heeft de hoogte van de aanslag aangepast naar een eenpersoonshuishouden. Meneer krijgt de teveel betaalde belasting teruggestort en is tevreden. De ombudsman sluit hiermee het dossier.

In de verkeerde zone

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Handhaving, toezicht (naleving) | Dossier: 2018-703

Meneer kan als vrijwilliger gebruik maken van een parkeervergunning tijdens zijn werkzaamheden. Hij krijgt echter een aantal boetes, terwijl hij wel netjes staat ingelogd. Hij gaat in bezwaar, maar dit wordt ongegrond verklaard: meneer blijkt buiten het zonegebied te hebben geparkeerd. De organisatie waarvoor meneer vrijwilligerswerk doet, ligt aan de grens van de parkeerzone.

Meneer stond dus inderdaad verkeerd geparkeerd, ondanks het feit dat hij was aangemeld. De vergunning waarop hij stond aangemeld, geldt immers niet voor het gebied waarin hij geparkeerd stond. Hij heeft niet gereageerd op eerdere naheffingen waardoor de gemeente geen reden ziet om coulance toe te passen.

DIENT STADSBEHEER

Totaal aantal klachten: 118

Uitkomst van de klachten:	
Beëindigd door Ombudsman	20
Informatie verstrekt	23
Klacht behandeld door de gemeente	32
(Nader) onderzoek is niet verplicht	30
Onbevoegd verklaard	6
Ongegrond	7



Het hierboven aangegeven aantal klachten hoeft niet overeen te komen met het aantal samenvattingen van klachten hieronder.

Proces-verhaal

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Handhaving, toezicht (naleving) | Dossier: 2016-539

Mevrouw is bekeurd door een handhaver voor “fietsen” op de stoep. Mevrouw geeft aan dat ze ‘stepte’ met haar fiets. Dit is echter juridisch gelijk aan fietsen en men kan hiervoor dus beboet worden. Zij is het niet eens met de inhoud van het proces-verbaal en gaat in verzet bij de rechtbank. Omdat het “fietsen” op de stoep niet ter discussie stond, wilde de rechter er niet op ingaan en kwam zij terug bij de gemeente. De aanvullende verklaringen van de handhaver kloppen volgens mevrouw niet. Daarover heeft zij een klacht bij Stadsbeheer neergelegd. Zij is niet tevreden over de klachtafdoening van Stadsbeheer. Volgens mevrouw spreekt de handhaver de waarheid niet en dekt de dienst dat af, waardoor ze impliciet als leugenaar wordt neergezet.

De ombudsman probeert nog te bemiddelen, omdat de gemeente de klacht wel op de juiste manier in behandeling heeft genomen en heeft afgehandeld. Hij organiseert een gesprek tussen de directeur van de dienst en mevrouw en brengt een gesprek op gang. Mevrouw blijft bij haar standpunt dat zij onjuist is behandeld en wil verdere stappen ondernemen. Er is hier geen rol meer voor de ombudsman weggelegd en dus sluit hij het dossier.

Klacht over handhavers

Ongesond | Klachtgroep: Handhaving, toezicht (naleving) | Dossier: 2017-529

Meneer dient een klacht in bij de ombudsman omdat hij vindt dat hij niet goed is behandeld door twee handhavers. Hij liet zijn hondjes uit. De hondjes liepen los in een gebied waar dat niet is toegestaan. De handhavers spraken hem vanuit hun auto daarop aan en vroegen hem te blijven staan. De handhaver parkeerde de auto. Ondertussen tilde klager zijn hondjes op en rende weg. De handhavers zijn achter hem aangerend. Uiteindelijk bleef meneer stilstaan. Een van de handhavers heeft hem een bekeuring gegeven.

Op basis van de stukken van de gemeente en de rapportages van de handhavers die de ombudsman heeft bestudeerd kan hij niet veel voor meneer doen. Ombudsman sluit het dossier.

Subsidieregeling demontage dieselloortuigen

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Beheer van de stad | Dossier: 2017-562

Een oudere dame komt de ombudsman om advies vragen omdat zij alsnog in aanmerking wenst te komen voor een sloopsubsidie. Mevrouw heeft een oude auto naar de sloop gebracht en een sloopverklaring gekregen. Omdat mevrouw had begrepen dat je alleen subsidie kon krijgen als je een nieuwe auto kocht, heeft zij geen aanvraag ingediend. Bovendien heeft zij in die periode de fulltime zorg voor haar man waardoor zij de regeling ook niet goed heeft uitgezocht. Inmiddels is haar gebleken dat zij ook voor de subsidie in aanmerking komt als vergoeding voor een fiets of openbaar vervoer. Om deze subsidie aan te vragen is er een sloopverklaring nodig en die mag niet ouder dan 2 maanden zijn. In het geval van mevrouw is die inmiddels ouder dan 2 maanden. De ombudsman adviseert om alsnog de aanvraag in te dienen met een begeleidend briefje waarin uitleg wordt gegeven. Mevrouw verschijnt weer op het spreekuur omdat de aanvraag is afgewezen zonder dat er op het begeleidende briefje in is gegaan. Alhoewel de afwijzing volledig conform de regels is, heeft de ombudsman de gemeente gevraagd om coulance te overwegen. Dit verzoek wordt namens de wethouder ingewilligd. Mevrouw krijgt via de hardheidsclausule alsnog de subsidie verleend.

Help! Het is een heel eind naar de ORAC

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Beheer van de stad | Dossier: 2017-649

In de wijk van meneer worden Ondergrondse Rest Afval Containers geplaatst. De huidige afvalbakken, zogenaamde klike's, worden door de gemeente opgehaald. Meneer heeft een beperking en maakt zich zorgen om de te lopen afstand naar de ORAC, namelijk 125 meter vanaf zijn woning. De ombudsman heeft de gemeente

gevraagd naar een oplossing. De gemeente is bij meneer op huisbezoek geweest. In dit gesprek is afgesproken dat meneer zijn klike mag houden en deze naar de ORAC kan rollen om zijn afval te deponeren. Meneer was het hier mee eens. Dan neemt hij wederom contact op met de ombudsman, want hij maakt zich toch zorgen dat de gemeente toch de klike zal ophalen. De ombudsman heeft het stadsdeel gevraagd contact met meneer op te nemen, die zorgt er voor dat het sociaalwijkzorgteam meneer belt en hem geruststelt.

Vreemde eend in de parkeer bijt

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Vergunningen (toekenning/afwijzing) | Dossier: 2017-642

Klager en zijn vriend vestigen zich in de gemeente Den Haag. De vriend heeft van zijn Franse ouders een auto gekregen. Voor deze auto vragen zij een parkeervergunning aan. Omdat deze auto een Frans kenteken heeft is het niet mogelijk om een parkeervergunning aan te vragen. De ombudsman heeft de situatie voorgelegd aan de gemeente en verzocht contact met klager op te nemen. De gemeente adviseert hen om eerst een Nederlands kenteken aan te vragen en daarna nogmaals een vergunning aan te vragen. Tot die tijd mogen zij een bezoekersvergunning gebruiken. Zes weken later is de situatie geregeld. De klager is tevreden met de afwikkeling.

Papier maché

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Beheer van de stad | Dossier: 2017-677

Meneer dient een klacht in bij de ombudsman, omdat hij het niet eens is met de gevolgen van afspraken tussen de Haagse Milieu Service en de gemeente bij papierophaal. Oud papier blijft vaak achter en wordt in de winter door regen en sneeuwval nat. Meneer vindt dat dit gevaarlijke situaties kan opleveren. De ombudsman heeft de dienst Stadsbeheer gevraagd om op de klacht te reageren. De dienst heeft contact met meneer opgenomen en de werkwijze van papierophaal uitgelegd. Na de papierophaal volgt een wagentje om de naastplaatsingen te verwijderen, maar er zit wat tijd tussen, waardoor de indruk kan ontstaan dat het achterblijft. Meneer was tevreden met de afhandeling van de klacht. Ombudsman heeft meneer een terugkoppeling gestuurd en sluit het dossier.

Orac in brand

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Beheer van de stad | Dossier: 2018-002

Meneer dient een klacht in namens zijn dochter. Dochter heeft het Handhavingsteam van de gemeente gevraagd plaatsingen naast de ondergrondse afvalcontainers (oracs) te verwijderen vanwege het risico van brandstichting, maar zonder resultaat. Ook maakt zij zich zorgen voor brandstichting van orac's in de periode rond de feestdagen. De ombudsman zendt de klacht ter behandeling door naar de dienst Stadsbeheer. De dienst heeft contact opgenomen met meneer en heeft een luisterend oor geboden. De dienst heeft meneer geïnformeerd over de procedure van het constateren en verwijderen van bijplaatsingen door de HMS. Ook is gewezen op de mogelijkheid om de politie te bellen als er sprake van dreigende brandstichting in de orac's is. Meneer was tevreden en de ombudsman sluit hiermee het dossier.

Onterechte parkeerboete?

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Verkeer | Dossier: 2018-020

Meneer vindt dat hij onterecht een parkeerboete heeft ontvangen. Hij geeft aan wel degelijk te hebben betaald voor het parkeren en hij stuurt zijn afschriften mee naar de gemeente. De datum van de afschriften komen niet overeen met de dag waarop hij daar geparkeerd stond. Daarom denkt hij dat er sprake is van een verlate afschrijving. Dan zou er dus wel degelijk parkeergeld op de juiste dag betaald zijn maar dan heeft de afschrijving op de bankrekening later plaatsgevonden. Hij vraagt de gemeente om een overzicht aan te leveren waarin staat waar meneer onrechtmatig geparkeerd stond. Het overzicht uit de administratie van de gemeente zou kunnen bevestigen dat meneer wel degelijk betaald heeft. Meneer krijgt in zijn ogen onvoldoende antwoord op zijn vragen en gaat ten einde raad naar de ombudsman.

De ombudsman doet navraag bij de gemeente. De administratie van de gemeente gaat alleen drie maanden terug en aangezien die datum was verstreken kon er geen overzicht geleverd worden van het parkeergedrag van meneer ten tijde van het uitschrijven van de boete. De gemeente geeft wel een uitleg over het lezen van de bankafschriften. De datum van afschrijven van het bedrag kan verschillen met de daadwerkelijke datum van parkeren/betalen. Op de bankafschriften staat in de omschrijving de betaalautomaat waar betaald is en de datum waarop er betaald is. De datum van betalen en afschrijven kan dus verschillen en dit kun je aflezen.

In dit geval kan meneer geen afschriften overleggen waaruit blijkt dat er betaald is op de dag van de boete. De data van de afschriften van meneer zijn van een andere dag dan de boete en er is op de bankafschriften geen verschil tussen de datum van parkeren en afschrijven af te lezen. De ombudsman kan niet concluderen dat de gemeente onbehoorlijk heeft gehandeld door meneer een parkeerboete te geven.

Misrekening

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Handhaving, toezicht (naleving) | Dossier: 2018-015

Meneer heeft een marktvergunning en was vorig jaar meer dan zes marktdagen niet aanwezig op maandag. Volgens het marktreglement is dat niet toegestaan. Meneer ontving van de gemeente een voornemen om een sanctie op te leggen van € 250. Maar volgens meneer heeft de gemeente niet goed gerekend, omdat 2e paasdag en 2e pinksterdag zijn meegeteld. Hij belt met de gemeente en geeft zijn zienswijze. Dan hoort hij lange tijd niets. Als hij opnieuw contact opneemt krijgt hij naar zijn mening geen fatsoenlijk antwoord. Dat doet hem besluiten een klacht bij de ombudsman in te dienen. Die doet navraag bij de gemeente en verneemt dat er een afspraak is ingepland met meneer. Vervolgens geeft de gemeente toe dat de brief ten onrechte is verstuurd en er wordt afgezien van handhaving.

Dit tot tevredenheid van meneer, maar hij maakt zich wel zorgen over de toekomst omdat hij gezondheidsproblemen heeft en bang is dat hij niet aan de norm kan voldoen. De ombudsman adviseert meneer om deze onderwerpen op te nemen met de marktcommissie. Daarnaast is hem uitgelegd dat het marktreglement zeker de mogelijkheid biedt om in bijzondere omstandigheden af te wijken van de norm. Het ligt op de weg van de vergunninghouder om tijdig bij burgemeester en wethouders aan te geven dat de standplaats vaker dan toegestaan niet kan worden ingenomen. Met deze tip is meneer erg blij. Hij heeft moeite met lezen, maar gaat zijn zoon vragen hem hierbij te helpen.

Welles-nietes vergund parkeren

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Verkeer | Dossier: 2018-044

De zoon van mevrouw heeft zijn auto met de bezoekersspas geparkeerd in een straat op de grens van twee gebieden. Hij krijgt een bekeuring omdat hij volgens de dienst geparkeerd heeft in het gebied niet behorende bij de vergunning. Meneer maakt bezwaar maar de dienst geeft aan dat hij op de plattegrond kan zien dat de bewuste straat niet in het vergunde gebied ligt en wijst het bezwaar af. Meneer is het daar niet mee eens en vind de kaart daar niet duidelijk over. Hij gaat naar het Juridisch Loket, zij constateren dat de straat wel binnen het gebied valt en raden meneer aan naar de rechter te gaan (waarbij hij griffiekosten moet betalen), of zich te melden bij de ombudsman die mogelijk kan bemiddelen. De moeder van meneer kiest voor het laatste. De ombudsman heeft de afdeling Parkeren gevraagd om naar de situatie te kijken. Het blijkt dat meneer in een straat heeft geparkeerd die niet tot de vergunning behoort, maar de dienst erkent dat de plattegrond, die hier uitleg over moet geven, erg onduidelijk is en besluit de boete te vernietigen. Meneer krijgt zijn geld terug en is tevreden.

Bezoekersparkeervergunning

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Handhaving, toezicht (naleving) | Dossier: 2018-051

Voor zijn aanvraag voor een bezoekersparkeervergunning had meneer twee brieven moeten ontvangen. Hij heeft alleen die met daarin de pincode ontvangen en geconcludeerd dat het vergunningnummer zijn meldnummer was. Toen een bezoeker zich wilde aanmelden bleek dat niet zo te zijn. Er is wel geparkeerd en nu heeft hij een naheffing parkeerbelasting ontvangen. Het bezwaar tegen de naheffing is afgewezen. Toch wil meneer die naheffing niet betalen. Hij vindt dat hij onjuist is geïnformeerd. Ombudsman legt klager uit dat hij voor het aanvechten van de naheffing parkeerbelasting, na afwijzing in bezwaar, in beroep kan gaan bij de rechtbank in Den Haag. Hij adviseert klager om een goede afweging van kosten en baten te maken gezien de hoogte van de naheffing en de proceskosten. Verder adviseert de ombudsman om zich goed te laten voorlichten over de haalbaarheid van zijn beroep. De gemeente verstrekt uitvoerige informatie over aan-/afmelding van bezoekers op de website met voorschriften in het geval de bezoeker zich niet kan aanmelden. Indien hij een advocaat wenst kan hij, afhankelijk van zijn inkomen, een beroep doen op een toevoeging door de Raad voor de Rechtsbijstand.

Een poging tot bemiddeling

Beëindigd door Ombudsman | Klachtgroep: Overig | Dossier: 2018-083

Meneer is door de gemeente gevraagd iets te schrijven rondom een evenement. Meneer was erg ontevreden over het contact hierover met een medewerker van de gemeente. Hij voelt zich onheus bejegend en vindt dat de medewerker hem zwart maakt bij andere betrokkenen. Hij denkt echter in de toekomst nog vaker met de medewerker te maken te krijgen en vreest dat hij door deze voorgeschiedenis mogelijk zal worden benadeeld. Meneer wil geen klacht indienen, maar lijkt van de ombudsman een soort een berisping naar de medewerker te willen. De ombudsman geeft aan dat hij niet op die manier werkt. Aangezien meneer geen klacht wil indienen, is er van een klachtonderzoek geen sprake. De ombudsman denkt misschien wel te kunnen bijdragen aan een oplossing en stelt een bemiddelingsgesprek voor om de lucht te klaren. De ombudsman neemt contact op met de betrokken medewerker van de gemeente en krijgt een andere kijk op de gebeurtenissen te horen. De medewerker is ook totaal niet te spreken over de manier van communiceren van meneer. Er is kortom sprake van een ruzie. Desondanks is de medewerker wel bereid tot een gesprek, maar staat niet bepaald te springen. Ook meneer zelf lijkt niet erg happig.

Nadat het evenement daadwerkelijk heeft plaatsgevonden, hebben beide 'partijen' eigenlijk geen behoefte meer aan een gesprek. De verstandhouding is dusdanig slecht dat ze beide weinig fiducie hebben in een positieve uitkomst van een bemiddelingsgesprek. De ombudsman besluit dan ook het hierbij te laten en het dossier te sluiten.

Uit de lucht

Beëindigd door Ombudsman | Klachtgroep: Verkeer | Dossier: 2018-102

Klaagster klaagt dat de server van het parkeersysteem regelmatig uit de lucht is en niet werkt. Teneinde de klacht goed te kunnen beoordelen vraagt de ombudsman nadere informatie over de data en tijdstippen waarop het systeem uit de lucht was. Ombudsman stuurt twee rappels, maar klaagster reageert niet. Ombudsman sluit het dossier.

Parkeervergunning voor wisselende kentekens

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Vergunningen (toekenning/afwijzing) | Dossier: 2018-133

Mevrouw rijdt veel vanwege haar werk. Haar auto moet regelmatig naar de garage en dan krijgt zij een vervangende auto mee, uiteraard met een ander kenteken. Zij heeft geprobeerd dit officieel te laten noteren voor de bewonersvergunning. Dat bleek niet mogelijk, dus legde zij een kaartje op het dashboard van de auto met daarop de melding dat dit een tijdelijke auto was. Desondanks kreeg zij een reeks bekeuringen. Hiertegen is zij in bezwaar gegaan, maar haar bezwaar werd ongegrond verklaard. Zij dient een klacht in bij de ombudsman. De ombudsman legt haar klacht neer bij de gemeente. De gemeente reageert naar mevrouw met een brief waarin zij uitlegt dat een bewonersparkeervergunning wordt afgegeven op kenteken waarbij het voertuig op naam moet zijn gesteld. Maximaal vier keer per jaar mag een kentekenwijziging via internet worden doorgegeven. In bijzondere gevallen kan een verzoek voor persoonlijke handeling worden ingediend en kan het kenteken vaker worden gewijzigd. De gemeente stelt mevrouw voor om een bedrijfsparkeervergunning aan te vragen. Bij zo'n bedrijfsvergunning kunnen de kentekengegevens onbeperkt worden gewijzigd.

Kleine moeite

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Verkeer | Dossier: 2018-136

Meneer belt de ombudsman met de vraag of hij hem wil helpen met zijn klacht over het parkeerbeleid in zijn buurt. Hij geeft aan tot twee maal toe een brief te hebben gestuurd naar de gemeente maar vooralsnog geen reactie te hebben ontvangen. In principe is er nog geen rol weggelegd voor de ombudsman aangezien de gemeente eerst de kans moet krijgen om de klacht te behandelen alvorens de ombudsman aan zet is. Maar omdat ze helemaal niet reageren vraagt de ombudsman de gemeente om contact op te nemen met meneer. De gemeente doet dit en de zaak kan gesloten worden.

Dure vergissing

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Handhaving, toezicht (naleving) | Dossier: 2018-152

Meneer dient een klacht in bij de ombudsman en vraagt om gerechtigheid. Hij heeft voor een mevrouw in Den Haag het afval buitengezet, naast de ondergrondse afvalcontainer. Meneer woont zelf in Rijswijk en wist niet dat naastplaatsen van afvalzakken in de gemeente Den Haag verboden is. Daarnaast heeft meneer verwezen naar meerdere afvalzakken rond de container. Vervolgens heeft mevrouw een boete gekregen. Mevrouw is in bezwaar gegaan, maar dit is ongegrond verklaard. Meneer heeft toegegeven dat hij namelijk inderdaad zelf de zak naast de container heeft geplaatst, niet wetende dat dit niet mocht. Meneer heeft de boete voor mevrouw betaald, maar heeft de ombudsman gevraagd toch de boete teniet te doen. De ombudsman heeft vragen gesteld aan de dienst Stadbeheer. Hieruit werd duidelijk dat meneer zelf heeft toegegeven de afvalzak naast de container te hebben geplaatst en andere bewoners, welke door de afvalzakken te herleiden waren, ook een boete hebben ontvangen. De ombudsman heeft meneer gewezen op de beroepsmogelijkheid. Overigens is het ook in de gemeente Rijswijk niet toegestaan om zakken naast de minicontainer aan te bieden.

Volle afvalbak niet opgelost, klacht ook niet

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Beheer van de stad | Dossier: 2018-139

Mevrouw vindt dat het huisvuil te weinig wordt opgehaald met als gevolg dat er rattenoverlast ontstaat. Mevrouw heeft hierover haar beklag gedaan bij de gemeente, maar vindt dat er te weinig gebeurt. De ombudsman heeft de gemeente gevraagd op de klacht te reageren. De dienst Stadsbeheer heeft contact opgenomen met mevrouw en toegezegd dat het Handhavingsteam meer aandacht zal besteden aan de situatie. Mevrouw is na behandeling van de klacht tevreden met de frequentie vuilnisophaal en vindt haar klacht daarmee afgehandeld. De ombudsman heeft een terugkoppeling naar mevrouw verstuurd. De klacht is daarmee afgehandeld en de ombudsman sluit het dossier.

Uitzicht op een bovengrondse container

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Beheer van de stad | Dossier: 2018-170

Mevrouw woont op een woonboot. Zij en haar burens maken gebruik van een bovengrondse container. De bovengrondse container staat tijdelijk op een andere plek dan normaal, in verband met een verbouwing van de burens waarbij er ruimte voor een aanhangwagen gecreëerd moet worden. De bovengrondse container is pal voor het raam van mevrouw komen te staan. Na enige tijd is de verbouwing voorbij, de aanhangwagen verdwijnt maar de container wordt niet op de bestemde plek teruggezet.

Aangezien mevrouw al lang in gesprek is met de gemeente over de bovengrondse container is ze ten einde raad. Ze belt de ombudsman met de vraag of de gemeente de container op de daarvoor bestemde plek kan terugplaatsen. De ombudsman vraagt de dienst om contact op te nemen met mevrouw, de gemeente zegt dit toe. In de tussentijd heeft mevrouw de vuilnismannen kunnen aanschieten met de vraag of zij de container kunnen verplaatsen. Mevrouw belt direct opgelucht de ombudsman met het goede nieuws dat de bovengrondse container eindelijk op de daarvoor bestemde plek terecht is gekomen. Ondanks dat het probleem opgelost is, vraagt de ombudsman de gemeente alsnog haar belofte na te komen om contact op te nemen met mevrouw.

Parkeervergunning 10 jaar onterecht verleend?

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Verkeer | Dossier: 2018-192

Mevrouw had 10 jaar lang een parkeervergunning. Nadat ze hiervoor één keer te laat betaalt, wordt de vergunning ingetrokken. Mevrouw probeert een nieuwe vergunning aan te vragen maar ontvangt een afwijzing. Er wordt door de gemeente gezegd dat mevrouw parkeergelegenheid in de buurt heeft en daarom niet in aanmerking komt voor een parkeervergunning. Dit tot verbazing van mevrouw aangezien ze 10 jaar zonder problemen gebruik gemaakt heeft van haar parkeervergunning.

Vervolgens belt ze met 14070 om de situatie uit te leggen. In de tussentijd heeft ze ook e-mail contact met de afdeling Parkeren. Beiden geven andere informatie. De afdeling parkeren geeft aan dat ze niet in aanmerking komt, terwijl de medewerker van 14070 aangeeft dat ze wel in aanmerking komt. Telefonisch doorloopt mevrouw de aanvraag voor de parkeervergunning met een medewerker van 14070. Er wordt aangegeven dat als ze elektronisch betaalt de vergunning direct ingaat. Mevrouw besluit dit te doen. Vervolgens parkeert ze de auto in de veronderstelling dat de parkeervergunning actief is en toch ontvangt ze boetes.

Mevrouw komt ten einde raad bij de ombudsman en vraagt om advies. De ombudsman vraagt om een reactie van de gemeente. Uiteindelijk blijkt de parkeervergunning wel degelijk te zijn verstrekt. De gemeente, afdeling Parkeren, neemt contact op met mevrouw om dat te bevestigen.

Daarnaast worden de boetes kwijtgescholden. De ombudsman vraagt de gemeente om alert te zijn op de tegenstrijdige informatie die burgers krijgen vanuit verschillende diensten binnen de gemeente en op een goede verwerking van de verstrekte vergunning.

Risicovol ondernemen

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Vergunningen (toekenning/afwijzing) | Dossier: 2018-184

Een kleine ondernemer neemt contact op met de ombudsman. Ze heeft een tearoom met een terras. Het terras is kort geleden vergroot, maar de terrasvergunning is nog niet aangepast. Ze dient hiervoor een aanvraag in, maar maakt zich zorgen over het verloop. De gemeente heeft om aanvullende informatie gevraagd, maar mevrouw weet niet of dit goed is binnengekomen en aan de eisen voldoet. Ze is bang dat de aanvraag misloopt en geeft aan als kleine ondernemer niet goed de weg te weten in dit soort aanvragen en procedures. Ze heeft goed contact gehad met een medewerker van de gemeente, maar deze lijkt nu niet meer te reageren.

De ombudsman neemt contact met de betrokken afdeling. De behandelende medewerker is met verlof, maar de afdeling kan zien dat de aanvraag nog in behandeling is. Mevrouw heeft kort geleden nog contact gehad, ze lijkt wat ongeduldig door haar zorgen om de afloop. De ombudsman adviseert mevrouw de stukken nogmaals op te sturen naar het 'centrale e-mailadres' van de betrokken afdeling en om een ontvangstbevestiging te vragen, zodat ze zeker weet dat alle stukken binnen zijn. Mevrouw zal hierna het besluit op de aanvraag moeten afwachten. De ombudsman kan wellicht in een later stadium iets betekenen voor mevrouw. Omdat zij geen contact meer opneemt, sluit de ombudsman het dossier.

Doorbraak

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Verkeer | Dossier: 2018-207

Meneer heeft de gemeente meerdere malen gevraagd waarom er twee parkeerplaatsen worden gereserveerd voor één elektrische autolaadpaal, maar heeft hier geen antwoord op gekregen. Daarom legt hij de zaak voor aan de ombudsman. De ombudsman heeft de gemeente gevraagd op

de vraag te reageren. De dienst Stadsbeheer heeft telefonisch contact opgenomen met meneer en uitleg gegeven over de situatie. Er blijken twee E-rijders zich te hebben gemeld. De laadpaal heeft daarom twee afgekruiste parkeervakken. Door de hoge parkeerdruk zijn de afgekruiste parkeervakken na 22:00 uur 's avonds vrijgegeven voor alle auto's, hoewel één e-rijder structureel pas na 22:00 uur thuis komt van werk. Gevolg is dat het lijkt dat er behoefte is aan één laadvak, terwijl er juist behoefte is aan een tweede vak zonder de venstertijd erop. De gemeente probeert een doorbraak te vinden in het huidige beleid en zal het volgend college een voorstel doen hoe dit beleid doorbroken kan worden.

Parkeer zones

Ongegrond | Klachtgroep: Verkeer | Dossier: 2018-210

Meneer heeft een naheffingsaanslag parkeerbelasting ontvangen. Meneer is het daar niet mee eens want hij heeft wel degelijk betaald. Dan blijkt dat meneer zijn auto zeven minuten na de controle door de gemeente via een scanauto heeft aangemeld en dit valt dus buiten de (coulance)tijd die de gemeente hanteert om iemand de gelegenheid te geven om de parkeerbelasting te voldoen. De gemeente hanteert een coulanceperiode van vijf minuten tussen het scanmoment en moment van betalen. Meneer kan eventueel nog in bezwaar, maar zal dan moeten onderbouwen waarom hij niet eerder zijn parkeerbelasting kon voldoen.

Van de zon in de schaduw

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Vergunningen (toekenning/afwijzing) | Dossier: 2018-251

In de straat van meneer heeft een van zijn burens een vergunning aangevraagd voor een dakopbouw. Deze buurman heeft zijn omgeving niet gevraagd wat men van zijn plan vindt. Meneer is het niet eens met het gegeven dat door de gemeente een dergelijke vergunningsaanvraag alleen wordt beoordeeld op de bouwtechnische aspecten en dat men niet kijkt naar het draagvlak in buurt en de invloed op de omgeving. Zo zal de opbouw de zonnepanelen van meneer vermoedelijk voor een groot deel van de dag in de schaduw leggen. Meneer baalt van de gang van zaken, omdat dit de verhoudingen in de straat onder druk zet. Hij had graag gezien dat er meer overleg had plaatsgevonden, voordat de vergunning werd aangevraagd, maar ook voordat deze werd toegekend. Hij heeft al een bezwaar ingediend tegen de toekenning van de vergunning.

De ombudsman legt meneer uit dat de verantwoordelijkheid voor het informeren van omwonenden bij de aanvrager van de vergunning ligt en niet bij de gemeente. De ombudsman adviseert meneer de behandeling van het bezwaarschrift af te wachten en tegelijkertijd zelf te onderzoeken of er buurtbemiddeling kan worden ingezet. Meneer vindt vooral dit laatste een goed idee, en zal hier op inzetten.

Het blijft maar stromen

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Verkeer | Dossier: 2018-280

Klager meldt meerde keren een lekkage in de parkeergarage van het complex waar hij woont. Alhoewel de VVE diverse maatregelen heeft getroffen om de gevolgen van de lekkage beperkt te houden, wil hij graag zeker weten wat de mogelijke oorzaken van de lekkage zijn. De ombudsman doet navraag bij de gemeente en neemt telefonisch contact op met klager. Hij legt hem uit dat het grondwaterpeil door een grote

hoeveelheid neerslag tijdelijk kan stijgen. De gemeente heeft een meetnet van grondwaterpeilbuizen in de openbare ruimte dat de grondwaterstanden regelmatig meet. Deze metingen worden op internet gepubliceerd. Als het grondwaterpeil regelmatig over langere tijd minder dan zeventig centimeter onder het straatniveau is dan onderzoekt de gemeente de mogelijkheden om drainageleidingen aan te leggen. De ombudsman adviseert klager om een logboek bij te houden, een schadeclaim in te dienen bij de bouwer en een expertuitspraak te regelen waaruit blijkt waar het water vandaan komt en hoe dit kan worden tegengegaan. Klager is tevreden en de ombudsman sluit het dossier.

Gehandicaptenparkeerplaats

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Klantenservice, contact | Dossier: 2018-298

Mevrouw heeft de gemeente gevraagd om een individuele gehandicaptenparkeerplaats. Zij heeft hierover een persoonlijk gesprek gehad en dit gesprek als zeer onaangenaam ervaren. De ombudsman neemt hierover contact op met de gemeente. Na nader onderzoek heeft de gemeente de gehandicaptenparkeerplaats toegekend. Daarnaast gaat de gemeente in gesprek met de ambtenaar die het gesprek met klager heeft gevoerd.

Huisvuil wordt niet opgehaald

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Beheer van de stad | Dossier: 2018-318

Het huisvuil in de straat van klager is al drie keer niet opgehaald. Ook het GFT-afval en het papierafval niet. Dit ervaart hij als demotiverend voor het scheiden van afval en maakt er telkens melding van. De ene keer wordt het afval dan alsnog opgehaald, de andere keer niet. Navraag bij de gemeente levert op dat meneer meldingen heeft ingediend rechtstreeks bij de Haagse Milieu Service (HMS). Als de HMS klachten niet goed behandelt kan men zich tot de gemeente wenden. Ombudsman vraagt wat later hoe het nu gaat met het ophalen van het afval. Klager antwoordt dat het na zijn laatste melding weer volgens planning wordt opgehaald. Ombudsman sluit het dossier,.

Kleine moeite, maar toch

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Verkeer | Dossier: 2018-325

Meneer heeft zijn woning laten schilderen door een schildersbedrijf. Hij had ook parkeergeld betaald voor de kleine aanhangwagen van de schilder, maar meneer kwam er achteraf achter dat dit niet had gehoeven. Mailcontact met de gemeente wees uit dat meneer het teveel betaalde parkeergeld terug kon krijgen, maar hij heeft vervolgens niets meer gehoord van de gemeente, zelfs op een klacht werd niet gereageerd. Hij vraagt de ombudsman om een reactie. De ombudsman legt vervolgens de klacht van meneer bij de Dienst Stadsbeheer neer. De afdeling Parkeren heeft daarna contact opgenomen met meneer en afgesproken dat meneer zijn betaalbewijzen kan opsturen. Op het moment dat de gemeente deze binnen heeft zal zij het parkeergeld terugstorten. De vraag van meneer is beantwoord en de ombudsman sluit hiermee het dossier.

MORren over openbaar groen!

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Beheer van de stad | Dossier: 2018-326

Mevrouw komt op het spreekuur omdat ze de gemeente op de hoogte wil stellen dat bepaalde bomen in het Westduinpark bijgesnoeid moeten worden. Normaliter worden de bomen elk jaar gekortwiekt door de gemeente, maar dit jaar zijn de groeiende boompjes nog niet gesnoeid. De ombudsman adviseert mevrouw een melding openbare ruimte te maken.

Een fiets met een bak is geen bakfiets

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Handhaving, toezicht (naleving) | Dossier: 2018-363

Mevrouw stalt haar fiets met bak om kinderen te vervoeren bij het station Laan van NOI. Haar fiets past niet in de reguliere stalling. Zij parkeert hem daarom in het bakfietsenvak. De toezichthouder waarschuwt mevrouw dat haar fiets daar niet thuishoort. Zij parkeert hem daarom aan de zijkant van de reguliere stalling. Maar ook daar mag hij niet staan. Zij krijgt een bekeuring, het slot wordt doorgeknipt en haar fiets wordt verwijderd. Zij haalt haar fiets op bij het gemeentelijk depot tegen betaling van de stallingskosten van €25. De ombudsman zoekt contact met de handhaving en legt uit dat de bekeuring op zichzelf wel rechtmatig is maar dat de stalling niet is ingericht voor dit soort fietsen. De dienst besluit daarop dat mevrouw haar bijdrage terugkrijgt en haar slot kan declareren via de website. De gemeente bekijkt met de gemeente Leidschendam-Voorburg en Prorail of de stalling kan worden aangepast.

Vier is teveel

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Handhaving, toezicht (naleving) | Dossier: 2018-382

Mevrouw heeft haar auto geparkeerd in een zone die buiten haar parkeervergunning valt en daar de auto een aantal dagen laten staan. Vervolgens kreeg mevrouw vier naheffingsaanslagen opgelegd. Ze is het niet eens met de naheffingen en heeft bezwaar gemaakt, maar dit is ongegrond verklaard. De gemeente verwijst mevrouw naar de rechter. Mevrouw is hier niet tevreden mee en heeft daarom de ombudsman gevraagd om zijn visie.

Alhoewel het hier om een afgewezen bezwaar gaat waar nog beroep tegen mogelijk is doet de ombudsman navraag bij de dienst Stadsbeheer. Conform de gemeentewet kan er per dag één naheffingsaanslag opgelegd worden. Omdat de auto een aantal dagen achtereen op die plek heeft gestaan vindt de gemeente dit niet wenselijk en voert het beleid om niet meer dan drie naheffingen in een periode van twee weken op te leggen. De vierde naheffingsaanslag wordt dan ook ingetrokken. De ombudsman begrijpt dat drie naheffingen nog steeds erg vervelend zijn, maar hij kan niet oordelen dat de gemeente onbehoorlijk handelt als zij de wetgeving naleeft en minder streng handhaaft dan de wet voorschrijft. Mevrouw is terecht naar de rechter verwezen, omdat dit de enige manier is om een dwingende uitspraak te krijgen. Hoe vervelend dat ook is.

Mobiliteitsbeperking

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Vergunningen (toekenning/afwijzing) | Dossier: 2018-460

Meneer heeft al jaren een gehandicaptenparkeerplaats in zijn straat. Dan verhuist hij en verzoekt de gemeente om de gehandicaptenparkeerplaats te verplaatsen. Dat zou volgens de gemeente niet hoeven omdat er in zijn straat een alternatief was. Meneer kon een lange tijd met zijn algemene gehandicaptenparkeerkaart goed terecht. In de loop van de tijd bleek echter dat de omgeving steeds drukker werd en dat de algemene gehandicaptenparkeerkaart geen afdoende oplossing meer was. Hij vroeg alsnog een gehandicaptenparkeerplaats aan maar die weigerde de gemeente om dezelfde 'oude' reden. De parkeerplaats in de straat bood geen echte oplossing (te smal voor een rolstoel). Meneer dient een klacht in bij de ombudsman en deze vraagt aandacht bij de dienst voor het praktische probleem bij het parkeren. De dienst is bereid nogmaals naar de aanvraag te kijken en besluit in het voordeel van aanvrager.

Tuinafval of -aarde?

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Beheer van de stad | Dossier: 2018-429

Mevrouw heeft na de verbouwing van haar tuin tuinaarde naar het gemeentelijke afvalbrengstation gebracht en heeft hiervoor tien euro moeten betalen. Mevrouw is het hier niet mee eens, omdat op de gemeentelijke website onder 'tuinafval' niet staat dat voor aarde betaald moet worden. Mevrouw is van mening dat aarde onder tuinafval valt

en vraagt haar geld terug. De ombudsman heeft de gemeente gevraagd de klacht te behandelen. De gemeente heeft de klacht beantwoord en laten weten dat met tuinafval plantaardig materiaal wordt verstaan, zoals takken en boomstammen. De gemeente zal op de gemeentelijke website toevoegen dat grond niet tot tuinafval behoort. De gemeente begrijpt dat mevrouw in de veronderstelling was dat zij niet zou hoeven betalen en heeft uit coulance het geld naar mevrouw teruggestort.

Klaagzang

Ongegrond | Klachtgroep: Beheer van de stad | Dossier: 2018-443

Meneer komt met een diverse klachten van uiteenlopende aard bij de ombudsman. Het blijkt moeilijk om zijn klachten afzonderlijk te benoemen en naar oplossingen te zoeken. De klaagzang herhaalt zich bij elk contact. Aan de hand van het verhaal heeft de ombudsman toch wat zaken uitgezocht en dan blijkt dat bepaalde klachten (te) oud zijn, al opgelost zijn of de gemeente niet aan te rekenen zijn. Verder zijn enkele openstaande vragen verhelderd of versneld laten aanpakken. Uiteindelijk zijn meneer en de gemeente uitgenodigd voor een gesprek. Meneer ziet de overheid als één en ondeelbaar. Hij meent o.a. dat een urgentieverklaring in Den Haag ook in een andere gemeente moet gelden; hij is namelijk naar het noorden van het land verhuisd. Hiermee houdt de betrokkenheid van de gemeente op, met uitzondering van een reguliere financiële afwikkeling. Een deel van zijn klachten waren ongegrond. Voor wat betreft andere klachtelementen heeft de ombudsman het onderzoek beëindigd.

Bekeuring voor venten ijs

Beëindigd door Ombudsman | Klachtgroep: Vergunningen (toekenning/afwijzing) | Dossier: 2018-464

Meneer heeft een mobiele ijscokar en geen standplaatsvergunning. Hij was net klaar met een klant toen een handhaver hem bekeurde omdat hij onterecht een standplaats had ingenomen. Meneer voelde zich onheus bejegend. De ombudsman doet navraag bij de gemeente en constateert dat de handhaver bewust was ingezet omdat meneer regelmatig de standplaats bezet die is vergund aan een andere ijscokar. De ombudsman nodigt meneer uit voor het inloopspreekuur teneinde zijn klacht te bespreken. Meneer reageert hier niet op. Ombudsman sluit het dossier.

Afwijzing parkeervergunning

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Vergunningen (toekenning/afwijzing) | Dossier: 2018-480

Mevrouw klaagt erover dat ze geen parkeervergunning kan krijgen omdat er een Q-Park om de hoek zit. De gemeente hanteert een beleid waarbij ze geen vergunning verstrekken als bewoners gebruik kunnen maken van een eigen parkeergelegenheid of van een parkeergarage in de nabijheid. Mevrouw geeft aan dat ze de parkeergarage te duur en te ver van haar huis gelegen vindt. Zij kan het stadsbestuur of de raad danwel een politieke partij hierop aanspreken.

Graf is geruimd

Ongegrond | Klachtgroep: Overig | Dossier: 2018-473

Meneer klaagt dat de asbus van zijn vader onterecht is geruimd. Navraag bij de gemeente levert op dat meneer meerdere malen is benaderd met de mededeling dat hij de grafrechten moet betalen, omdat anders het graf wordt geruimd. Meneer is meerdere malen uitstel van betaling gegeven, maar hij weigert te betalen. Dan wordt hem medegedeeld dat als hij eind van de maand niet heeft betaald, de asbus en het gedenkteken zullen worden verwijderd. Ombudsman vindt dat de gemeente hier niet onbehoorlijk heeft gehandeld en sluit het dossier.

Parkeervergunning en overlijden

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Vergunningen (toekenning/afwijzing) | Dossier: 2018-528

De echtgenoot van mevrouw is overleden. Meneer had een parkeervergunning. Mevrouw heeft de gemeente geïnformeerd over zijn overlijden. Dan ontvangt zij een rekening aan de erven dat zij opnieuw de parkeervergunning moet betalen. Mevrouw vraagt de ombudsman om hulp. De ombudsman geeft eerst de gemeente de gelegenheid om op de klacht te reageren. De gemeente neemt telefonisch contact met mevrouw op en zorgt dat de parkeervergunning wordt omgezet op haar naam.

Losloopverbod

Onbevoegd verklaard | Klachtgroep: Handhaving, toezicht (naleving) | Dossier: 2018-538

Meneer was op het spreekuur in verband met een opgelegde boete omtrent het overtreden van een losloopverbod. Meneer gaf aan dat er in dat gebied geen sprake zou zijn van een losloopverbod. Meneer is in bezwaar gegaan en dat is ongegrond verklaard. Uit de beschikking op bezwaar blijkt dat er een aanlijnplicht geldt voor die plek en dat gebied. Meneer kan alleen nog naar de rechter stappen.

Claim na waterschade

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Beheer van de stad | Dossier: 2018-551

Meneer klaagt erover dat hij en zijn burens last hebben van waterschade in de kelders en dat zou zijn ontstaan nadat er in opdracht van de gemeente in de buurt rioolwerkzaamheden hebben plaatsgevonden. De kelder van meneer was net een paar jaar geleden gerenoveerd, maar hij kan geen aanspraak maken op de garantie omdat volgens het betreffende bedrijf de scheuren in de kelder zijn veroorzaakt door de rioolwerkzaamheden. Ook de verzekeringsexpert van de opstalverzekering wijst naar de gemeente, maar dan vanwege het grondwaterpeil.

Meneer was eerder al in gesprek met de gemeente over de kwestie, maar toen de afspraken werden geannuleerd nam hij contact op met de ombudsman. Volgens de gemeente bleek uit meetgegevens dat het grondwaterpeil over een langere periode niet noemenswaardig was gestegen.

De ombudsman adviseert meneer een expert in te huren voor een contra expertise en een claim in te dienen bij de gemeente. Ook bemiddelt hij tussen de gemeente en klager, waarbij het contact wordt hersteld. De gemeente gaat langs bij meneer en zal hem adviseren hoe en waar hij de claim kan indienen. Klager dankt de ombudsman voor de interventie en die sluit het dossier.

Andermans bekeuring betalen?

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Financiën | Dossier: 2018-579

Meneer ontvangt een naheffingsaanslag parkeerbelasting voor een auto met een Duits kenteken. Hij neemt contact op met de gemeente en de gemeente adviseert hem om een bezwaarschrift in te dienen. Dat weigert hij. Hij dient een klacht in bij de ombudsman. De ombudsman neemt contact op met de gemeente. Daaruit blijkt dat de naheffingsaanslag inderdaad niet voor meneer is bestemd. Het betreft hier een huurauto en door een administratieve fout is de aanslag bij meneer terecht gekomen. De gemeente biedt excuses aan voor het veroorzaakte ongemak. De ombudsman sluit het dossier.

Onzorgvuldige communicatie

Beëindigd door Ombudsman | Klachtgroep: Ontwikkeling van de stad | Dossier: 2018-600

Meneer klaagt er over dat de gemeente niet goed heeft gecommuniceerd over de plaatsing van ORAC's (ondergrondse restafval containers) in zijn woonomgeving. Hij zegt dat geen enkele bewoner de door de gemeente opgestelde uitnodigingsbrief voor een informatiebijeenkomst heeft ontvangen. Ombudsman doet navraag bij de gemeente. De gemeente heeft het besluit van plaatsing gepubliceerd in het gemeenteblad en daarmee voldaan aan haar officiële publicatieplicht. Vervolgens is het

definitieve plaatsingsplan vastgesteld door het College.

De bewoners zijn middels een brief geïnformeerd over het besluit. Deze brief wordt huis aan huis bezorgd. Het adres van meneer staat gearceerd op het postcodekaartje en hij zou de brief hebben moeten ontvangen. Nu meneer aangeeft dat hij niets heeft ontvangen, lijkt het er op dat er iets mis is gegaan met de bezorging. Dat is helaas niet meer te achterhalen. Ombudsman concludeert dat de gemeente heeft voldaan aan haar officiële publicatieplicht en daarnaast ook de bewoners actief wilde informeren. Ombudsman kan derhalve niet tot het oordeel komen dat hier onbehoorlijk gehandeld is.

Bezwaarlijke wielklem

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Handhaving, toezicht (naleving) | Dossier: 2018-647

Meneer dient een klacht in bij de ombudsman omdat hij geen reactie op zijn bezwaarbrieven heeft ontvangen van de gemeente. Meneer heeft bezwaar gemaakt tegen het aanbrengen van een wielklem en wegslepen van zijn auto. Meneer woont in het buitenland en heeft een auto met buitenlands kenteken. De gemeente heeft vorig jaar een naheffing opgelegd, maar deze heeft meneer niet betaald. Meneer wist echter niet dat hij een naheffing had opgelegd gekregen, omdat hij in het buitenland geen brief heeft ontvangen. Meneer heeft ruim €600,00 moeten betalen om zijn auto terug te krijgen. De ombudsman vraagt de dienst Stadsbeheer wat er met de bezwaarbrieven is gebeurd. De dienst heeft de brieven nooit ontvangen, contact met meneer opgenomen en excuses gemaakt. Meneer heeft de naheffingskosten voldaan, maar de kosten van de wielklem en het wegslepen van de auto worden teruggestort. Meneer is hier erg blij mee.

Wat staat er?

Ongegrond | Klachtgroep: Handhaving, toezicht (naleving) | Dossier: 2018-646

Meneer heeft een naheffingsaanslag gekregen vanwege het foutief parkeren op een invalidenparkeerplaats. Meneer zegt onjuiste informatie van de gemeente te hebben gekregen over de betekenis van het onderbord van het invalidenparkeerbord. De ombudsman heeft navraag gedaan bij de gemeente en sluit verwarring tussen meneer en de medewerkers van de gemeente niet uit. Ondanks een eventuele onduidelijkheid zou meneer als bestuurder van een auto de verkeersregels en de betekenis van verkeersborden moeten kennen. De parkeerboete is daarom niet ten onrechte verstrekt. Wel zal er naar aanleiding van deze klacht worden geadviseerd om de website van de gemeente aan te passen en hier ondubbelzinnig aan te geven wat de betekenis is van het onderbord.

Verkeerde plaatsbepaling

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Handhaving, toezicht (naleving) | Dossier: 2018-667

Mevrouw benadert de ombudsman met een klacht over een onterecht opgelegde parkeerheffing. De foto's die de gemeentelijke scanauto heeft gemaakt van de geparkeerde auto zijn bij de parkeerheffing gevoegd. Volgens de gemeente heeft mevrouw buiten de parkeerzone geparkeerd. Mevrouw is van mening dat zij wel binnen de zone heeft geparkeerd en wijst daarbij naar de scanfoto's. Zij heeft bezwaar gemaakt tegen de naheffing. Het bezwaarschrift is vervolgens ongegrond verklaard. Mevrouw heeft hierop een klacht ingediend bij de ombudsman. De ombudsman heeft de klacht onderzocht en aan de hand van de foto's geconstateerd dat mevrouw gelijk heeft. Hij heeft de gemeente gewezen op de constatering en de dienst verzocht om de naheffing te vernietigen. De dienst heeft het dossier nogmaals bekeken en geconcludeerd dat mevrouw inderdaad gelijk heeft. De positiebepalingsapparatuur van de scanauto is soms wat traag, waardoor bij het scannen in een grensgebied van de parkeerzone de oude positie aangehouden wordt. De opgelegde naheffing is hierop vernietigd. Mevrouw is erg blij en dankt de ombudsman voor zijn bemiddeling.

DIENT STEDELIJKE ONTWIKKELING

Totaal aantal klachten: 72

Uitsluiting van de klachten:	
Beëindigd door Ombudsman	11
Informatie verstrekt	24
Klacht behandeld door de gemeente	12
(Nader) onderzoek is niet verplicht	20
Onbevoegd verklaard	3
Ongegrond	2

Het hierboven aangegeven aantal klachten hoeft niet overeen te komen met het aantal samenvattingen van klachten hieronder.



Trillingen op de lijn

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Beheer van de stad | Dossier: 2016-315

Er vindt in de stad een grote herinrichting plaats. De trambaan wordt vernieuwd ten behoeve van een nieuwe (en zwaardere) tram, het riool wordt vervangen, de bestrating en de inrichting worden vernieuwd, bomen worden gekapt, verplaatst en nieuwe worden geplant. De omwonenden en belanghebbenden in de omgeving van het project maken zich zorgen over de impact van alle vernieuwingen op de omgeving en over de bereikbaarheid van het gebied tijdens de werkzaamheden. Ook zijn er zorgen over de invloed van de nieuwe en zwaardere tram op de (veelal oude) panden in de omgeving.

De gemeente stelt voor dit soort grote projecten een zogenaamde 'omgevingsmanager' aan die o.a. als aanspreekpunt functioneert. Ook roept de gemeente voor dit project een werkgroep in het leven, bestaande uit omwonenden/belanghebbenden en de gemeente zelf. De werkgroep is opgericht om de direct betrokkenen te informeren over de plannen en voortgang. De betrokkenen kunnen hun zorgen kenbaar maken en vragen stellen/suggesties doen. Ondanks deze goedbedoelde opzet roepen de bijeenkomsten bij de betrokkenen meer vragen en zorgen op en wekken bepaald geen vertrouwen; men voelt zich niet gehoord en de zorgen over de invloed op de omgeving worden niet weggenomen.

Met name één van de omwonenden voelt zich niet gehoord, niet goed geïnformeerd en op zijn vragen/zienswijze en/of opmerkingen wordt nauwelijks ingegaan. Hij maakt zich ernstige zorgen over zijn (historische) pand. Zelfs het benaderen van de politiek helpt onvoldoende. Meneer wendt zich daarom tot de ombudsman. De ombudsman organiseert een driegesprek met meneer en de gemeente. Daar worden afspraken gemaakt. Dat blijkt nog niet afdoende om het proces tot een goed einde te helpen. De ombudsman volgt de werkzaamheden en woont de vergaderingen van de

werkgroep bij. Met de gemeente bespreekt hij verbeterpunten die de relatie/communicatie met de betrokkenen kunnen verbeteren. In het verlengde daarvan wordt de ombudsman, gelet op zijn onafhankelijkheid, gevraagd om de werkgroep voor te gaan zitten. Dit leidt tot een directe verbetering in de onderlinge verhoudingen. Het vertrouwen in de gemeente en een goede afloop keert terug en de herinrichting wordt in goede samenspraak met de betrokkenen afgerond.

Verbeterpunten zijn door de ombudsman onder de aandacht gebracht van de dienst en wethouder. Meer algemene verbeterpunten met betrekking tot dit soort projecten zijn via het jaarverslag onder de aandacht van de raad en het college gebracht. Bij dit soort grote projecten doet de gemeente er goed aan om het omgevingsmanagement adequaat in te richten en belanghebbenden te betrekken bij het project.

Verrassende wending

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Vergunningen (toekenning/afwijzing) | Dossier: 2017-261

Meneer woont boven een viswinkel en leeft al jaren in onmin met de eigenaar daarvan, die destijds zonder vergunning zou hebben verbouwd. Bovendien heeft klager veel last van stank en van geluidsoverlast van de koeling. Hij heeft daarover in maart 2017 een klacht ingediend bij de wethouder en in mei 2017 klaagt hij bij de ombudsman dat het antwoord uitblijft.

De ombudsman doet dan navraag bij de gemeente, die uiteindelijk constateert dat er geen vergunning is voor de bakdampafvoer. Vanaf augustus 2017 tot juni 2018 is de gemeente bezig om de eigenaar van de viswinkel te bewegen alsnog een vergunning aan te vragen (aanschrijven, waarschuwen en opleggen dwangsom). Dan blijkt ineens dat de eigenaar van de viswinkel ermee is gestopt en dat er een nieuwe eigenaar is. Als de gemeente daarmee in gesprek gaat, wordt de afvoerpijp verwijderd. Van klager vernemen we dat hij blij is dat de overlast is verdwenen en met de nieuwe eigenaren heeft hij goed contact. Alhoewel hij niet tevreden is over de gemeente waar hij zo lang tevergeefs heeft aangeklopt, kan het dossier nu worden gesloten.

Driemaal is scheepsrecht?

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Vergunningen (toekenning/afwijzing) | Dossier: 2017-495

Meneer start een verbouwing in zijn pand. Hij wordt door de gemeente aangesproken omdat hij daar geen vergunning voor heeft, die kan hij alsnog aanvragen. Meneer doet dit en betaalt de bijbehorende leges. Hij maakt echter een fout in de aanvraag, waarop de aanvraag buiten behandeling wordt gesteld. Hij moet een nieuwe aanvraag indienen en opnieuw leges betalen. Ook bij deze aanvraag gaat het mis, dit keer door toedoen van de gemeente. De bij deze aanvraag betrokken afdelingen communiceren niet met elkaar, met als gevolg dat ook de tweede aanvraag buiten behandeling wordt gesteld.

Meneer gaat in bezwaar tegen de opgelegde leges, maar dit wordt afgewezen. Hij wordt terugverwezen naar de betreffende afdelingen voor nadere uitleg. Een derde aanvraag met wederom leges is nodig. Deze aanvraag loopt gelukkig wel goed. Meneer is het echter niet eens met het feit dat hij drie keer leges heeft moeten betalen voor dezelfde aanvraag. Hij erkent dat hij zelf een aandeel heeft in het mislukken van de eerdere aanvragen, maar ook de gemeente heeft steken laten vallen. Hij vraagt de ombudsman om hulp, waarop de ombudsman de zaak aan de gemeente voorlegt. De gemeente erkent dat meneer de dupe is geworden van miscommunicatie tussen twee afdelingen en gaat over tot kwijtschelding van de leges van de twee mislukte aanvragen. Daarnaast hadden de nieuwe aanvragen als identiek aan de eerste herkend moeten worden, waardoor nieuwe leges niet nodig waren geweest.

Van ruilen komt huilen

Beëindigd door Ombudsman | Klachtgroep: Ontwikkeling van de stad | Dossier: 2017-612

De gemeente ruilt grond met een bouwonderneming. De gemeentelijke sportlocatie wordt nu een bouwlocatie. Omwonenden schrikken als zij de volumestudies (maximale omvang van de bouw) van de gemeente zien en gaan in verzet. Zij voelen zich overvallen, niet gehoord en hebben een eigen visie op de gewenste inrichting van de oude sportlocatie. In plaats van bouwen zien zij liever een gemeentepark. De ombudsman arrangeert een gesprek tussen de gemeente en klagers waarin een aantal zaken uit- en afgesproken kunnen worden. Klagers hebben ook al de gemeenteraad benaderd en die verzoekt de wethouder om met de bouwonderneming naar een andere bouwlocatie te zoeken, de sportlocatie te behouden en anders te onderzoeken of er een stadspark kan komen. De gemeente start een werkgroep om de inrichting van het terrein te onderzoeken, Klagers en andere belanghebbenden hebben zitting in de werkgroep. De ombudsman kan zijn bemoeienis beëindigen.

No-reply

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Klantenservice, contact | Dossier: 2017-650

Meneer dient een klacht in bij de gemeentelijke ombudsman, omdat hij twee mails heeft verstuurd naar de gemeente maar geen antwoord heeft gekregen. De ombudsman verzendt de klacht als eerstelijns klacht naar de gemeente met het verzoek eerst de klacht te behandelen. De gemeente neemt dan contact op met meneer en nodigt hem uit voor een gesprek. In het gesprek zijn de inhoudelijke vragen uit zijn mail beantwoord. De gemeente kon niet precies achterhalen waar de mails gebleven waren en heeft haar excuses aangeboden. De gemeente heeft meneer een afhandelingsbrief verzonden en de ombudsman heeft een afschrift ontvangen.

Duiven op Til(t)

Beëindigd door Ombudsman | Klachtgroep: Handhaving, toezicht (naleving) | Dossier: 2017-678

Meneer heeft al ongeveer 25 jaar duiven met een duiventil op het dak en een toegangstrap, zonder vergunning. In augustus 2016 kwam de pandbrigade op bezoek en meneer kreeg te horen dat hij alsnog een vergunning kon aanvragen. Dat heeft meneer gedaan, maar de vergunning werd geweigerd omdat de toegestane maximum bouwhoogte was overschreven. Ook voldeed de aanvraag niet aan het Bouwbesluit vanwege het ontbreken van een afscheiding op het dak, de afmetingen van de trap en de uitvoeringswijze van de leuning. De gemeente heeft meneer in de gelegenheid gesteld de aanvraag aan te passen door een gewijzigd bouwplan aan te leveren, maar meneer heeft daarvan geen gebruik gemaakt. Meneer zag ook geen mogelijkheden om volgens de normen een trap te realiseren. Wel diende hij een bezwaarschrift in, maar de gemeente verklaarde dit ongegrond en ging in december 2017 over tot handhaving. De duiventil en kooiladder moesten worden verwijderd binnen 6 weken en indien dat niet gebeurde moest meneer een dwangsom van € 1.000,00 betalen. Dan vraagt meneer of de ombudsman nog iets voor hem kan betekenen. Na het lezen van de stukken kan de ombudsman niet concluderen dat de gemeente onbehoorlijk heeft gehandeld. Meneer bedankt ons voor de steun en ziet zich helaas genoodzaakt de duiventil en trap af te breken. Eventueel zou hij in zijn tuin duiven kunnen houden, maar meneer wil daar niet aan beginnen, dat geeft teveel burenoverlast.

Overlast van constante verhuur en rolkoffers

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Wonen | Dossier: 2017-683

Klager heeft twee woningen. De woning in Den Haag verhuurt hij af en toe via Airbnb aan toeristen. Van burens kreeg hij te horen dat er twee gemeentecontroleurs langs waren geweest omdat zij een melding hadden gekregen van overlast. De burens wisten hier niets van. Toen klager hierover navraag deed bij de gemeente om duidelijk te krijgen wie de klager was, kreeg hij te horen dat zij hierover niets konden zeggen omdat de klager de melding anoniem had gedaan. Op instigatie van de controleur heeft hij toen een WOB-verzoek ingediend. Daarop werd door de gemeente niet volgens de gestelde termijnen gereageerd. Klager vindt dat de gemeente onzorgvuldig met haar burgers omgaat.

Na enige tijd meldt klager dat het WOB-verzoek is ingewilligd en hem is duidelijk gemaakt dat een woning niet mag worden verhuurd als de eigenaar niet als hoofdbewoner staat ingeschreven. Hij zal deze woning niet meer verhuren. Volgens hem is de zaak afgedaan. Ombudsman sluit het dossier.

Ramen voor daglicht of om te gluren?

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Handhaving, toezicht (naleving) | Dossier: 2018-014

Meneer huurt gezamenlijk met enkele andere Haagse burgers voor een eigen opgezette stichting (kantoor)ruimtes. Om de ruimtes lichter en dus aangenamer te maken zijn er ramen geplaatst. De stichting geeft aan herhaaldelijk pogingen gedaan te hebben om contact op te nemen met de burens om toestemming voor de plaatsing van de ramen te vragen. Na tevergeefse pogingen tot contact met de burens hebben ze besloten de ramen zonder toestemming te plaatsen.

De gemeente heeft aan de huurders gevraagd om de vensters af te plakken in verband met artikel 5:50 lid 1 BW. Op grond van dit artikel hebben ze toestemming van de burens nodig om de ramen te plaatsen. Dit artikel gaat niet op als er sprake is van een openbare weg/terrein. De meningen zijn verdeeld over of het pand grenst aan een privé of openbaar terrein.

De klagers willen er graag in goed overleg met de gemeente/burens uitkomen zonder te verzeilen in een juridische discussie. Nadat de ombudsman enige navraag heeft gedaan, geven de klagers aan dat ze afzien van de inzet van de ombudsman omdat ze het eerst zelf willen proberen op te lossen. De ombudsman trekt zich terug en wenst hen veel succes.

Grensconflict in het snippergroen

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Beheer van de stad | Dossier: 2018-119

Enkele jaren geleden heeft meneer met behulp van de ombudsman een geschil met de gemeente beslecht. Het geschil ging over illegaal in gebruik genomen 'snippergroen'; meneer had op eigen houtje een stuk groen van de gemeente bij zijn tuin getrokken. De gemeente heeft meneer hier op enig moment op aangesproken en uiteindelijk de grond aan meneer verhuurd. Meneer had ook de optie tot koop maar heeft hier van afgezien.

Zo'n 3 jaar later meldt meneer zich weer bij de ombudsman: hij heeft van zijn buurman, die ook een stuk snippergroen huurt, begrepen dat deze wil overgaan tot het kopen van het gehuurde stuk grond. De buurman heeft echter al jaren een deel van het snippergroen dat meneer huurt in gebruik. Dat komt doordat de schutting destijds niet op de grens is gezet. Meneer vreest nu dat 'zijn' stukje grond aan zijn buurman verkocht zal worden, omdat het in de huidige situatie bij de buurman lijkt te horen. Meneer wil nu snel zelf tot koop overgaan, zodat hij het stuk grond niet 'kwijtraakt'. Hij vraagt de ombudsman om mee te kijken.

De ombudsman ziet vooralsnog geen reden om zich met het dossier te bemoeien, maar informeert voor de zekerheid bij de gemeente naar de stand van zaken. Er blijkt

niet veel aan de hand te zijn en meneer kan de grond die hij nu huurt kopen van de gemeente. De buurman van meneer wil alleen het stuk grond kopen dat al door hem wordt gehuurd en heeft geen behoefte aan het 'extra' stukje grond van meneer. Over het gebruik van het stukje grond zullen de beide burens onderling tot overeenstemming moeten komen. Dit lijkt zonder problemen te gaan lukken.

Geen beslissing op aanvraag splitsing

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Vergunningen (toekenning/afwijzing) | Dossier: 2018-127

Klager heeft via zijn notaris een aanvraag ingediend voor de splitsing van drie woningen. Bij dit verzoek zijn alle benodigde bescheiden ingediend. De notaris heeft vervolgens herhaaldelijk bij de gemeente geïnformeerd naar de stand van zaken. Zonder enig resultaat. Daarom neemt klager contact op met de ombudsman. Navraag bij de gemeente levert op dat de splitsingsvergunning wel degelijk is verleend en per e-mail naar de notaris is gestuurd. De ombudsman informeert klager hierover. Klager neemt contact op met de notaris. De splitsingsvergunning is daar inderdaad blijven liggen. Klager is blij met de hulp van de ombudsman.

Gezinssituatie wijkt af van urgentieverklaring

Beëindigd door Ombudsman | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-158

Meneer is thuisloos en woont met zijn vrouw en dochter bij zijn zuster in. Zijn twee zonen uit een vorig huwelijk wonen bij zijn ex-partner. Vanwege zijn schulden mag hij zich niet van zijn zus op haar adres laten inschrijven, zijn vrouw en kind staan er wel ingeschreven. Zijn vrouw heeft echter nog geen verblijfstitel, IND zal uiterlijk medio april beslissen, naar verwachting positief. Zijn urgentieverklaring (voor hemzelf en dochter) loopt echter al op één april af. Zijn vrouw telt niet mee omdat zij (nog) geen verblijfstitel en dus geen rechten heeft. De jeugdbescherming dringt bij hem aan om meer voor zijn zonen te gaan zorgen, er is echter nog geen formele zorgplicht ontstaan.

Hij kreeg een woning aangeboden en toen hij zijn volledige gezinssituatie vertelde vond de corporatie dat de urgentieverklaring voor twee personen teveel afwijkt van zijn gezinssituatie en stelde de woning niet ter beschikking. De gemeente ziet dat als een weigering, hierdoor komt een eventuele verlenging weer in gevaar. De ombudsman laat dit bij de gemeente recht zetten en meneer gaat goed geïnstrueerd reageren op woningen.

Mevrouw heeft inmiddels een verblijfstitel en zij hebben een woning geaccepteerd. De ombudsman kan zijn bemoeienis beëindigen.

Duur doosje

Beëindigd door Ombudsman | Klachtgroep: Beheer van de stad | Dossier: 2018-150

Mevrouw heeft een spoedeisende bestuursdwang met kostenverhaal van de gemeente ontvangen voor het verkeerd aanbieden van afval. Het gaat om een kartonnen doosje dat mevrouw naar eigen zeggen bij het papierafval heeft gegooid. De container was erg vol en mevrouw heeft de doos daarom tussen de klep en de bak geklemd. Mevrouw zegt in haar bezwaarschrift tegen de boete dat haar doosje misschien uit de bak is gevallen toen een volgend persoon afval in de container gooide. De gemeente vindt dat mevrouw met dat argument niet aannemelijk heeft gemaakt dat zij niet zelf de doos op de grond heeft gedeponneerd en kon haar via de adreswikkels op de doos herleiden. De ombudsman heeft het dossier onderzocht, maar kan geen onzorgvuldigheden in het gemeentelijk handelen vinden. De procedure lijkt conform de regels te zijn gevolgd. Mevrouw kan eventueel in beroep bij de Raad van State.

Te laat of toch niet

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Wonen | Dossier: 2018-235

Mevrouw is gehuwd en moeder van twee kinderen. Haar man werkt in Nederland, zij is met de kinderen vanuit Spanje nagekomen. Het gezin is onderhuurder maar met slechte woonomstandigheden; veel schimmel en lekkage. Mevrouw heeft een voorrangsverklaring aangevraagd maar die heeft de gemeente afgewezen. Dan dient zij een bezwaar in maar dat is niet in behandeling genomen omdat de indientermijn overschreden bleek. Zij vraagt de ombudsman advies. Deze onderzoekt het dossier en merkt dat het bezwaar buiten de termijn is ontvangen maar binnen de termijn is verstuurd. De wet laat dan toe dat het bezwaar alsnog wordt behandeld. De gemeente stuurt mevrouw een bericht dat haar bezwaar tegen de afwijzing van de voorrangsverklaring alsnog wordt behandeld. De ombudsman adviseert mevrouw hoe zij het bezwaar kan voeren met een kans op succes. De ombudsman sluit het dossier.

Geen urgentie voor de kinderen?

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-291

Meneer heeft een urgentieverklaring gekregen vanwege zijn medische toestand. Na toekenning komt meneer erachter dat zijn twee kinderen, voor wie hij in de weekenden de zorg draagt, niet staan bijgeschreven op de urgentieverklaring. Meneer vraagt hulp bij de ombudsman en de ombudsman besluit om uit te zoeken hoe het zit met urgentieverklaringen en kinderen. De gemeente geeft aan dat het beleid is alleen kinderen mee te rekenen zodra de ouder gezag heeft en de kinderen bij die ouder staan ingeschreven in de Basis Registratie Personen (BRP). Dit om te voorkomen dat beide ouders in aanmerking komen voor toeslagen of grote huizen terwijl kinderen

merendeel van de tijd bij één ouder verblijven. In meneer zijn situatie staan de kinderen ingeschreven bij de moeder. Hij wordt dus door de gemeente niet gezien als het hoofdhuishouden van het gezin. Het is dus niet mogelijk om de kinderen op de urgentieverklaring mee te rekenen. Wel geeft de gemeente aan dat meneer kan reageren op woningen passend voor één tot drie personen. Meneer stond op dat moment op de eerste plaats voor een woning met twee slaapkamers maar aangezien er bij het huishouden enkel naar hem wordt gekeken en niet naar de kinderen kon hij niet voldoen aan de inkomenseis van de woningbouwvereniging. Aangezien de geldende beleidsregels goed zijn toegepast, is er geen rol weggelegd voor de ombudsman. Wel is er uitgelegd hoe het beleid in elkaar zit en dat er een telefonisch spreekuur is waarbij de gemeente specifieke vragen over de urgentieverklaringen beantwoordt.

Niet goed uitgelegd

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Handhaving, toezicht (naleving) | Dossier: 2018-352

Klager doet melding van veel vochtoverlast van de burens bij het Meld en Steunpunt Woonoverlast. Er is meermalen contact geweest, een huisbezoek afgelegd, maar er wordt geen actie ondernomen. Meneer voelt zich niet gehoord door de gemeente en klaagt daarover bij de ombudsman. Die vraagt de gemeente schriftelijk te reageren op de melding van meneer en de gemeente stuurt hem een brief. De gemeente heeft inderdaad een inspectie uitgevoerd, maar kon geen lekkage constateren. Volgens meneer zit het probleem in de kruipruimte, waarop de gemeente adviseert een inspectie te laten uitvoeren door een loodgieter, die rapport uitbrengt. Dit rapport kan als basis dienen voor handhavend optreden door de gemeente. Meneer is nog niet helemaal zeker van zijn zaak. De ombudsman legt alles nog een keer uit aan meneer, die met het advies aan de slag gaat, waarna de ombudsman het dossier kan sluiten.

Verkeerd begrepen klacht

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Vergunningen (toekenning/afwijzing) | Dossier: 2018-378

Mevrouw dient een klacht in omdat ze vindt dat haar klacht bij de gemeente niet goed beantwoord is. In eerste instantie lijkt haar klacht ongegrond, aangezien het antwoord van de klachtbehandelaar correct was. Mevrouw legt later uit dat haar klacht, zoals ingediend bij de gemeente, anders was; haar klacht ging namelijk niet over het toekennen van een vergunning, maar over het beleid dat dit mogelijk maakte. Tegelijkertijd had zij ook een verzoek gedaan om dat beleid te veranderen. Dit kwam echter niet duidelijk terug in haar oorspronkelijke klacht. De ombudsman stuurt de klacht, met uitleg, terug naar de klachtbehandelaar met het verzoek om de klacht nogmaals te beantwoorden. Mevrouw is gewezen op de mogelijkheid om naar de politiek te gaan als ze het beleid veranderd wenst te zien. Mevrouw bedankt ons voor de moeite en het advies. Daarmee sluit de ombudsman de zaak.

Urgent, maar toch buiten beeld

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-406

Mevrouw heeft een urgentieverklaring aangevraagd maar deze is afgewezen. Zij heeft een bezwaar ingediend. Ten behoeve van de bezwaarbehandeling moest zij een GGD-keuring ondergaan, die de urgentie bevestigt. Echter zij krijgt maar geen antwoord. Navraag door de ombudsman bij de gemeente wijst uit dat men daar niet op de hoogte was dat de uitslag van het onderzoek van de arts er al was. De gemeente heeft het bezwaar met spoed behandeld en de urgentie is nu wel toegewezen.

Het spel op de wagen krijgen

Onbevoegd verklaard | Klachtgroep: Rechtsmiddelen | Dossier: 2018-411

Meneer bezoekt het spreekuur van de ombudsman. Meneer woont naast een hockeyvereniging. Deze vereniging heeft een vergunning voor een blaasbal aangevraagd en gekregen. Meneer en zijn burens zijn bang voor geluidsoverlast en vechten gezamenlijk de toegekende vergunning aan door bezwaar te maken. Meneer vermoedt dat bij toekenning van de vergunning sprake is van belangenverstrengeling. De ombudsman ziet vooralsnog geen onderbouwing van dat vermoeden. Meneer heeft een WOB-verzoek ingediend om inzage te krijgen in de vergunningsprocedure. Na de verstreken termijn heeft hij niks ontvangen. De ombudsman vraagt de dienst naar de stand van zaken. Enkele dagen later worden de stukken opgestuurd. Meneer zal verder de bezwaarprocedure moeten doorlopen.

Slechte verliezer

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Rechtsmiddelen | Dossier: 2018-422

Klager is anderhalf jaar bezig om een rechterlijke uitspraak uitgevoerd te zien. Achtergrond is een WOB verzoek dat pas na rechterlijke interventie ingewilligd werd, maar niet volledig. De rechter had de gemeente veroordeeld tot betaling van de (proces)kosten maar deze weigerde dat. Na interventie van de ombudsman ging de gemeente over tot betaling.

Achterstallig onderhoud

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Handhaving, toezicht (naleving) | Dossier: 2018-415

Buurman van de klaagster heeft de pandbrigade ingeschakeld om het achterstallig onderhoud van haar woning aan de kaak te stellen. De pandbrigade is, na inspectie, tot de conclusie gekomen dat mevrouw een aantal zaken aan het huis dient op te

knappen. Het achterstallig onderhoud moet binnen een korte termijn worden weggewerkt. Mevrouw is bereid om het huis op te knappen maar beschikt niet over de financiële middelen om dit binnen de gestelde termijn voor elkaar te krijgen.

Mevrouw besluit een gesprek aan te vragen bij de gemeente om aan te geven dat het voor haar onmogelijk is om binnen de gestelde termijn het huis te renoveren. De gemeente geeft aan dat ze de termijn wel willen verlengen met twee maanden. Ze kan echter geen lening op het huis krijgen en mevrouw probeert wel een persoonlijke lening af te sluiten om in ieder geval sneller over financiële middelen te beschikken. Desondanks is het voor haar onmogelijk om binnen de termijn het onderhoud te plegen. Nu hangt haar dus ook nog een extra boete boven het hoofd.

Mevrouw ontvangt binnenkort een officiële brief met de verlengde termijn. Op dit besluit kan mevrouw bezwaar maken. De ombudsman adviseert dan ook (met hulp van het Juridisch Loket) een bezwaarschrift op te stellen waarbij zij bezwaar maakt tegen de gestelde termijn. Mocht zij daar alsnog niet met de gemeente uitkomen, dan kan mevrouw wederom bij de ombudsman langskomen.

Geen voorrang meer

Ongegrond | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-444

Meneer vraagt de ombudsman om hulp omdat de gemeente weigert om zijn voorrangsverklaring te verlengen. Meneer woont in een te kleine woning met vrouw en kinderen. De woning is ongeschikt vanwege de huisziekte waar meneer aan lijdt. Hij had een voorrangsverklaring voor drie maanden, maar heeft toen naar eigen zeggen geen passende woning gevonden. Hij wil een woning dichtbij zijn moeder, die mantelzorger is. De ombudsman vraagt de gemeente wat er aan de hand is. De gemeente geeft aan dat meneer woningen heeft geweigerd. Vijf van de zes woningen lagen op minder dan vijf kilometer afstand van de woning van moeder. De gemeente vond deze woningen wel passend en heeft de voorrangsverklaring daarom niet verlengd. De ombudsman kan niet oordelen dat de gemeente onbehoorlijk handelt. Meneer is hierover geïnformeerd. Hij kan eventueel nog wel de bezwaarprocedure uitlopen en voorlopig via de reguliere manier op zoek gaan naar een andere woning.

Sneeuw in de zomer

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Wonen | Dossier: 2018-448

Mevrouw heeft een klacht ingediend bij de gemeente. Ze ervaart al jarenlang overlast van haar buurman. Deze heeft bloesembomen in zijn tuin met overhangende takken. De uitgebloeide bloesem valt in de tuin van mevrouw. Iedere dag ligt haar tuin er vol mee, het lijkt net sneeuw.

Mevrouw heeft hierover geklaagd bij het Meld- en Steunpunt Woonoverlast van de gemeente. Omdat het een conflict tussen bureaus onderling is, heeft het Meldpunt een bemiddelings-/mediationbureau ingeschakeld, maar daar is een wachttijd van acht weken. De gemeente heeft mevrouw tevens verwezen naar een juridisch adviesbureau. Mevrouw is het hier niet mee eens en heeft zich tot de ombudsman gewend. De ombudsman kan niet oordelen dat de gemeente onbehoorlijk handelt. De gemeente heeft de melding in behandeling genomen en mevrouw correct verwezen, echter zij kan de wachttijd van een bemiddelingsbureau niet verkorten. Het oplossen van het probleem valt niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeente, wel een advies of verwijzing.

Klachtenprocedure gemeente deugt niet

Beëindigd door Ombudsman | Klachtgroep: Rechtsmiddelen | Dossier: 2018-463

Meneer heeft drie klachten ingediend bij de gemeente en alle drie zijn niet tijdig afgedaan. Hierover dient hij een klacht in bij de ombudsman. Ombudsman neemt contact op met de gemeente. Uiteindelijk worden zijn klachten afgehandeld, maar tot overmaat van ramp wordt de afdoeningsbrief onjuist geadresseerd. De ombudsman nodigt de klachtencoördinatoren van de betrokken diensten uit om duidelijk te krijgen waarom hier zoveel is fout gegaan. De diensten zijn zich bewust van de voor meneer zeer vervelende samenloop van omstandigheden en de niet adequate afdoening van zijn klachten. Voor wat betreft de inhoudelijke beantwoording is de ombudsman van mening dat de gemeente de drie klachten voldoende heeft behandeld en dit communiceert hij aan meneer middels een brief. Hoewel het bij meneer elke keer is mis gegaan kan de ombudsman niet de conclusie trekken dat de klachtbehandeling bij de gemeente structureel mis gaat.

Correcte asbestsanering?

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Handhaving, toezicht (naleving) | Dossier: 2018-474

In de straat is er asbest van een dak verwijderd. Mevrouw en haar buurtbewoners zijn bang dat dit niet volgens de veiligheidsvoorschriften is gedaan en maken zich zorgen over hun gezondheid. Er is beeldmateriaal beschikbaar, maar dat is niet overtuigend. De ombudsman heeft navraag gedaan bij de gemeente, het blijkt om het verwijderen van asbest in categorie twee en hechtgebonden asbest te gaan. Dit soort asbest mag in de open lucht worden verwijderd. Naar aanleiding van de zorgen van de buurtbewoners is er tweemaal een inspectie geweest en zijn er extra proefmonsters genomen om te controleren op asbest in de directe omgeving. Uit de onderzoeken komt naar voren dat er geen asbest in de directe omgeving ligt. Het verwijderen van het asbest lijkt op een correcte manier te zijn gedaan. De ombudsman ziet geen reden voor verder onderzoek en sluit hiermee het dossier.

Aan de kant gezet

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-517

Mevrouw is moeder van een zoon en een dochter. Ze woont op Sint Maarten, maar is in Den Haag geboren. De zoon is met zijn vader op vakantie gegaan naar Portugal, maar de vader heeft zijn zoon langs de kant van de weg achtergelaten. Deze heeft hulp gekregen van jeugdzorg in Portugal. Toen moeder dit te horen kreeg is zij meteen naar Portugal gesneld. De zoon is vervolgens overgeplaatst naar een jeugdzorginstelling in Nederland. Moeder heeft besloten zoon bij te staan en is verhuisd naar Den Haag. Na vele rechtszaken heeft de rechter beslist dat de zoon bij moeder mocht wonen, maar de moeder had geen geschikte woning. Zij heeft daarom een voorrangsverklaring aangevraagd, maar deze is in bezwaar afgewezen. Ze heeft daarom de Jeugdbondsman gevraagd wat zij nog meer kon doen. De ombudsman heeft vragen gesteld aan de dienst wat er precies aan de hand was. De gemeente heeft de GGD ingeschakeld om onderzoek te doen naar de leefsituatie en er heeft een huisbezoek plaatsgevonden. De GGD adviseerde de voorrangsverklaring toe te wijzen. De gemeente is hierin meegegaan. De ombudsman heeft mevrouw hierover geïnformeerd. Ze is blij met de bemoeienis van de ombudsman en die sluit hiermee het dossier.

Terugblik bij een kop koffie

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Vergunningen (toekenning/afwijzing) | Dossier: 2018-569

Meneer heeft eind vorig jaar een aanvraag voor een omgevingsvergunning ingediend voor het veranderen van zijn woning van begeleid wonen naar aparte kamerverhuur. De aanvraag is buiten behandeling gesteld vanwege het ontbreken van stukken. Meneer is in bezwaar gegaan en heeft in bezwaar alsnog de gevraagde stukken geleverd. Dan is het maanden stil. Meneer besluit de ombudsman in te schakelen. De ombudsman doet navraag bij de dienst over de status van het bezwaarschrift. Een maand later wordt het besluit op basis van het bezwaarschrift in heroverweging genomen en de vergunning toegekend. De gemeente heeft meneer uitgenodigd voor een kop koffie om het vergunningsproces te bespreken. De gemeente erkent dat de beoordeling te lang op zich heeft laten wachten. Meneer is tevreden met het gesprek en daarmee wordt het dossier gesloten.

Een schreeuw om hulp

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-595

Mevrouw belt de jeugdbondsman op met een schreeuw om hulp. Ze woont met haar 7 jaar oude zoontje in een klein en gebrekkig appartement. Mevrouw zit in de ziektewet na een burn-out, heeft schulden en ook een beperkt sociaal netwerk. Mevrouw staat

onder grote druk en ervaart veel stress door deze situatie. Ze maakt zich ernstige zorgen over de gevolgen hiervan voor de ontwikkeling van haar zoontje en wil graag hulp. Ze heeft in 2016 tweemaal urgentie aangevraagd, maar dit is beide keren afgewezen.

De jeugdbondsman hoort het verhaal aan, merkt dat er hier op veel leefgebieden problemen zijn en vraagt, met instemming van mevrouw, aan de gemeente om een hulpverlener naar haar situatie te laten kijken. Er zal iemand van het sociaal wijkteam contact opnemen met mevrouw om de situatie te bespreken en te zien welke hulp er geboden kan worden.

Een eigen huis

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Beheer van de stad | Dossier: 2018-628

Mevrouw en haar echtgenoot zijn eigenaar van een koopwoning. Beiden zijn verplicht erfpachtkosten te betalen, maar de gemeente schrijft enkel de partner van mevrouw aan voor het voldoen van de kosten. Mevrouw is zelf ook hoofdelijk aansprakelijk voor de woning en wenst zelf te worden aangeschreven. Ze heeft eerder van de gemeente begrepen dat dit niet mogelijk is en dient hierover een klacht in bij de ombudsman.

De ombudsman doet navraag bij de Dienst Stedelijke Ontwikkeling, die laat weten dat het op dit moment technisch niet mogelijk is om beide eigenaren aan te schrijven. Het is wel mogelijk dat de gemeente op verzoek de mede-eigenaar-/erfpachter een factuur stuurt. Mevrouw krijgt dan dezelfde factuur op haar naam met daarbij een aangepaste brief. Op deze manier ontvangen beide eigenaren een schrijven van de gemeente.

GRIFFIE

Totaal aantal klachten: 1

Uitskomst van de klachten:

(Nader) onderzoek is niet verplicht 1

Het hierboven aangegeven aantal klachten hoeft niet overeen te komen met het aantal samenvattingen van klachten hieronder.

Gezien de aard van de klacht is er geen samenvatting opgenomen.

De klacht is later ook ingetrokken.



INTERN DIENSTEN CENTRUM

Totaal aantal klachten: 10

Uitkomst van de klachten:	
Beëindigd door Ombudsman	3
Informatie verstrekt	3
Klacht behandeld door de gemeente	2
Onbevoegd verklaard	1
Ongegrond	1



Het hierboven aangegeven aantal klachten hoeft niet overeen te komen met het aantal samenvattingen van klachten hieronder.

Geen beelden of aanvullend bewijs

Beëindigd door Ombudsman | Klachtgroep: Klantenservice, contact | Dossier: 2017-444

Meneer voelt zich in 2016 mishandeld door de bewaking van de gemeente en heeft hiervan aangifte gedaan. De bewakers hebben ook aangifte gedaan van het gedrag van meneer. Meneer wordt niet vervolgd. Hij voelt zich niet begrepen omdat hij in zijn ogen slachtoffer is. Hij vraagt de ombudsman de klacht in behandeling te nemen en de camerabeelden na te gaan. De ombudsman doet navraag bij de betrokken dienst, helaas zijn de camerabeelden in verband met privacy slechts een korte tijd beschikbaar en zijn de beelden na een jaar niet meer opvraagbaar. De ombudsman heeft meneer gevraagd meer informatie aan te leveren, maar een reactie van meneer blijft uit. De ombudsman sluit het dossier.

Ongeluk in een klein hoekje

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Overig | Dossier: 2017-681

Meneer is architect en heeft het gemeentearchief bezocht om foto's van oude bouwtekeningen te maken. De bouwtekeningen lagen op tafel. Meneer wilde van bovenaf foto's maken van de tekeningen dus ging hij op een stoel staan om de foto's van een afstandje te nemen. Hij kwam ten val, waarbij hij zijn pols brak. De baliemedewerkster zei vervolgens dat meneer de tekeningen ook op de grond had mogen neerleggen. Meneer heeft zich bij de ombudsman beklaagd over het personeel. Hij vindt dat het personeel meneer van tevoren had kunnen waarschuwen. De ombudsman heeft de klacht neergelegd bij het Intern Diensten Centrum. De dienst heeft telefonisch contact opgenomen en meneer laten weten dat de betrokken medewerkers zijn aangesproken en het staan op stoelen niet meer toegestaan is.

Van de ratten besnuffeld

Ongegrond | Klachtgroep: Klantenservice, contact | Dossier: 2018-138

Klagers hebben veel rattenoverlast achter de rug. Het probleem is opgelost maar de kosten van de bestrijding zijn voor klagers, volgens de gemeente. De ingediende claim is derhalve door de gemeente afgewezen. Klagers vragen de ombudsman te bezien of de gemeente de kosten dient te vergoeden. De ombudsman onderzoekt hoe de verantwoordelijkheidsverdeling tussen gemeente en burgers geregeld is. De bestrijding in en rondom de woning blijkt primair een verantwoordelijkheid van de burger te zijn. De gemeente heeft een bestrijdingsverantwoordelijkheid wanneer sprake is van structurele rattenoverlast over een hele buurt of wijk. Een claim voor vergoeding van schade is aan de orde wanneer de gemeente de structurele overlast niet of niet voldoende bestrijdt. Dat lijkt in dit geval niet zo te zijn.

Glas in de poot

Onbevoegd verklaard | Klachtgroep: Klantenservice, contact | Dossier: 2018-420

Mevrouw dient een klacht in bij de ombudsman. Ze heeft haar hond in het Scheveningse bos uitgelaten. De hond is de bosjes in gesprongen en daarbij in zwerfglas gaan staan. De hond is ernstig gewond geraakt en mevrouw heeft de gemeente aansprakelijk gesteld voor de medische kosten. De gemeente erkent de aansprakelijkheid niet en heeft de schadeclaim afgewezen. Mevrouw is het hier niet mee eens en is van mening dat de gemeente niet voldaan heeft aan haar zorgplicht met betrekking tot het schoonhouden van de stad. Ze heeft hierover een klacht ingediend bij de ombudsman. Of de gemeente heeft voldaan aan haar zorgplicht, is een juridische kwestie die mevrouw aan de rechter kan voorleggen.

De gemeente geeft aan dat er procedures zijn en dat zij haar zorgplicht nakomt. De ombudsman constateert dat uit het dossier lastig is te concluderen of de gemeente wel of niet aan haar zorgplicht heeft voldaan. Hiervoor is te weinig kwantificeerbare informatie voorhanden. Deze informatie is niet beschikbaar voor de burger. De ombudsman heeft de gemeente geadviseerd om haar zorgplicht op een transparante en operationele manier in te richten.

Klachtenprocedure gemeente deugt niet

Beëindigd door Ombudsman | Klachtgroep: Rechtsmiddelen | Dossier: 2018-463

Meneer heeft drie klachten ingediend bij de gemeente en alle drie zijn niet tijdig afgedaan. Hierover dient hij een klacht in bij de ombudsman. Ombudsman neemt contact op met de gemeente. Uiteindelijk worden zijn klachten afgehandeld, maar tot overmaat van ramp wordt de afdoeningsbrief onjuist geadresseerd. De ombudsman nodigt de klachtencoördinatoren van de betrokken diensten uit om duidelijk te krijgen

waarom hier zoveel is fout gegaan. De diensten zijn zich bewust van de voor meneer zeer vervelende samenloop van omstandigheden en de niet adequate afdoening van zijn klachten. Voor wat betreft de inhoudelijke beantwoording is de ombudsman van mening dat de gemeente de drie klachten voldoende heeft behandeld en dit communiceert hij aan meneer middels een brief. Hoewel het bij meneer elke keer is mis gegaan kan de ombudsman niet de conclusie trekken dat de klachtbehandeling bij de gemeente structureel mis gaat.

ONDERWIJS, CULTUUR EN WELZIJN

Totaal aantal klachten: 60

Uitkomst van de klachten:	
Beëindigd door Ombudsman	3
Deels gegrond en deels ongegrond	1
Gegrond	1
Informatie verstrekt	21
Klacht behandeld door de gemeente	14
(Nader) onderzoek is niet verplicht	16
Onbevoegd verklaard	2
Ongegrond	2



Het hierboven aangegeven aantal klachten hoeft niet overeen te komen met het aantal samenvattingen van klachten hieronder.

Behoorlijkheidsnormen:

Goede informatieverstrekking	1
Maatwerk	1

In één zaak kunnen verschillende behoorlijkheidsnormen geschonden worden.

Het verschaffen van informatie bij een 'vechtscheiding'

Ongegrond | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2016-563

Meneer heeft een 9-jarige dochter uit een voorgaand huwelijk. Sinds een jaar heeft hij over de dochter het éénhoofdig gezag. Meneer heeft het CJG verzocht om een omgangsregeling onder toezicht, zodat de dochter haar moeder kan zien. Meneer heeft echter het idee dat deze omgangsregeling niet verloopt volgens de afspraken. Bij het opvragen van informatie over deze omgangsregeling wordt meneer informatie over

mevrouw geweigerd. Het CJG geeft aan dat zij deze informatie niet verstrekken vanwege de privacy van mevrouw. Daarnaast geeft het CJG aan dat het verstrekken van de gegevens de verhouding tussen ouders (verder) op scherp kunnen zetten. Meneer dient een klacht in over de gang van zaken. Deze klacht wordt ongegrond verklaard, waarna meneer zich tot de jeugdbondsman wendt.

De jeugdbondsman komt tot het oordeel dat de klachtencommissie de klacht terecht ongegrond heeft verklaard, maar is van mening dat meneer beter geïnformeerd had kunnen worden. Door een verstoorde communicatie tussen meneer en het CJG zijn bepaalde zaken niet goed uitgelegd. Ook had meneer beter geïnformeerd moeten worden over zijn mogelijkheden om zijn zienswijze te laten toevoegen aan het dossier.

Een toezien oog ziet meer

Deels gegrond en deels ongegrond | Klachtgroep: Jeugd | Dossier: 2017-282

Moeder komt bij de jeugdbudsmansman. Haar dochter staat onder toezicht en is nu door de Kinderrechter twee weken uit huis geplaatst. Onterecht, vindt mevrouw, zij vindt dat het Centrum Jeugd en Gezin (CJG) de rechter foutieve informatie heeft gegeven. Moeder heeft daarom een klacht ingediend bij het CJG, maar is niet tevreden over de klachtbehandeling en vraagt de jeugdbudsmansman nu om raad.

De jeugdbudsmansman heeft onderzoek gedaan naar de wijze waarop het CJG de klacht heeft behandeld en heeft gesprekken gevoerd met moeder, vader en het CJG. De jeugdbudsmansman constateert dat het CJG gehandeld heeft op basis van geldende protocollen en veiligheidsafspraken in belang van het kind. De jeugdbudsmansman heeft wel aandacht gevraagd van het CJG voor het inzetten van instrumenten in het kader van nazorg voor ouders en kind. Moeder had behoefte aan ondersteuning van het CJG bij terugplaatsing van haar dochter, maar heeft dit niet gehad. Het CJG neemt het advies van de jeugdbudsmansman ter harte.

Bij deze klacht was de norm Maatwerk in het geding.

Rust en regelmaat

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2017-614

De dochter van mevrouw heeft een beperking en wordt dagelijks gehaald en gebracht naar school door een vervoersbedrijf. Van de vervoerder wordt verwacht dat zij dat met dezelfde chauffeur doet en op dezelfde tijd. Dit om onrust te voorkomen bij het kind. In de praktijk lukt dat niet en de dochter wordt hier erg onrustig van. Na meerdere klachten ziet mevrouw geen verandering. Zij is ten einde raad en vraagt de ombudsmansman om hulp. De ombudsmansman heeft de dienst de gelegenheid gegeven eerst te reageren op de klacht. De dienst organiseert een gesprek met mevrouw, de betrokken organisaties en de vervoerder. Uit het gesprek wordt duidelijk dat de vervoerder met een capaciteitsprobleem kampt wat de problemen veroorzaakt. Het capaciteitsprobleem heeft zich inmiddels opgelost, waardoor het vervoer de laatste weken wel goed is verlopen.

Excuses zijn gemaakt. Verder wordt er met dochter gekeken naar zelfstandig reizen en met mevrouw worden de mogelijkheden besproken over het starten als chauffeuse in het leerlingenvervoer. Mevrouw is tevreden met de afhandeling van de klacht. De communicatie tussen betrokken partijen en mevrouw is hersteld, de ombudsmansman sluit hiermee het dossier.

De gemeente reageert gewoon niet

Gegrond | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2017-669

De indicatie voor het persoonsgebonden budget voor huishoudelijke hulp verloopt en vanwege ziekte van meneer kan er niet op tijd een afspraak worden ingepland voor een herindicatie. Meneer maakt zich zorgen, neemt contact op met de gemeente, maar komt er niet door heen. Dan belt hij ten einde raad de ombudsman en die doet navraag bij de gemeente. Het wordt opgepakt aldus de gemeente en vervolgens blijft het stil. Ook op verdere vragen wordt niet gereageerd.

De gemeente reageert weken te laat met als gevolg dat meneer al die tijd geen hulp heeft ingekocht. De gemeente geeft dan tevens aan dat de indicatie gewoon doorloopt tot er een herindicatie plaats vindt. Waarom niet de moeite is genomen om meneer hiervan op de hoogte te stellen wordt niet duidelijk.

Al met al is de ombudsman van mening dat de gemeente hier echt steken heeft laten vallen in de communicatie. De klacht van meneer is gegrond en de gemeente is gevraagd om meneer excuses aan te bieden.

Bij deze klacht was de norm Goede informatieverstrekking in het geding.

Puntjes op de i

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-001

Mevrouw vraagt de ombudsman naar een omschrijving van formele en informele zorg. Zij geeft aan dat de huishoudelijke hulp bij haar in dienst is, terwijl de gemeente ervan uitgaat dat zij informele zorg biedt.

Op verzoek van de ombudsman reageert de gemeente naar mevrouw met de volgende uitleg: iemand komt voor het formele tarief in aanmerking als de zorg wordt geboden door een professionele zorgverlener; het informele tarief wordt aangehouden als zorg wordt geboden door iemand uit het sociale netwerk. Mevrouw zou volgens de gemeente hebben aangegeven dat de huishoudelijke hulp een kennis is. Ter aanvulling informeert de ombudsman mevrouw erover dat indien de huishoudelijke hulp bij haar in dienst is, er een inschrijving Kamer van Koophandel bij de gemeente zou moeten worden overlegd.

Da's pech, kantine weg

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-047

Mevrouw klaagt erover dat de kantine in een sporthal is verdwenen. Er staat nu een automaat met alleen coca cola, red bull en veel koek, chips en snoep. In het kader van de gezonde school vindt mevrouw dit een aanfluiting. Dit moet echt anders.

Op verzoek van de ombudsman reageert de gemeente naar mevrouw. In de zomer van

2017 is afscheid genomen van de horeca-exploitant en is gekozen voor een tijdelijke oplossing in de vorm van een snoep- en frisdrankautomaat. Met de leverancier zijn afspraken gemaakt over het aanwezig zijn van gezonde keuzes. Er is bij de leverancier op aangedrongen om het assortiment tijdig aan te vullen. De gemeente verzoekt mevrouw om haar melding ook bij de organisatie van haar sportvereniging neer te leggen.

Waar een wil is, is een weg

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Jeugd | Dossier: 2018-053

Moeder komt met haar 15-jarige zoon bij de Jeugdbondsman. De zoon heeft autisme, een verleden van jeugdhulp en heeft op diverse scholen gezeten. Vanwege zijn gedrag is hij van zijn huidige school geschorst. Hij wil graag naar school en kinderpsychiater worden om kinderen zoals hij te helpen. Vanwege zijn autisme kan hij niet tegen prikkels en agressief reageren. Een aantal scholen hebben niet de expertise om hem te ondersteunen op school. Een passende school op zijn niveau zoeken is daarom erg lastig. Moeder vraagt de jeugdbondsman om hulp.

De jeugdbondsman neemt contact op met de directeur van een school, die de zoon mogelijk wel passend onderwijs kan bieden. De directeur heeft besloten hem toe te laten op school. Wel zijn er passende afspraken gemaakt en dient hij zich goed te gedragen. Enige tijd later komt de zoon bij de jeugdbondsman om hem te bedanken voor de hulp. Hij en zijn moeder zijn erg blij dat hij weer onderwijs kan volgen en zijn droom achterna kan.

Niet tevreden over wijze van communicatie

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-066

Mevrouw heeft een klacht over de dienstverlening in het kader van de Wet op de Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Zij heeft de communicatie als onprettig ervaren en had op meer respect en begrip voor haar situatie gerekend. De afdeling WMO neemt telefonisch contact met mevrouw op om uit te leggen dat zij in tweede instantie de hoogst mogelijke zorgindicatie heeft gekregen voor haar kinderen die mogelijk is. Inmiddels gaat het beter met mevrouws gezondheid, er komt nog drie keer per week iemand langs voor psychische begeleiding. Mevrouw vindt dat er nu wel goed met haar wordt meegedacht. De ombudsman sluit het dossier.

Aansluiting gemist bij de overgang van 18- naar 18+

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Jeugd | Dossier: 2018-093

De pleegdochter van mevrouw wordt bijna 18 jaar en dus meerderjarig. Dit betekent dat de pleegzorg komt te vervallen en dat de pleegouders geen financiële ondersteuning meer krijgen. Ter vervanging hiervan komt de pleegdochter als 18 jarige in aanmerking voor de 'tegemoetkoming scholieren'. Deze overgang sluit echter niet goed aan; er is financieel een gat van een maand.

De jongere wordt in februari 18 jaar en komt daardoor in het 2e kwartaal, per 1 april dus, in aanmerking komt voor de tegemoetkoming. Dit betekent dat ze in de maand maart geen inkomen heeft. Dit is een schoolvoorbeeld van het soort problemen dat komt kijken bij de overgang van '18- naar 18+'. De pleegouders weten niet waar ze met dit probleem terecht kunnen en nemen contact op met de jeugdbondsman.

De jeugdbondsman neemt contact met het Centrum Jeugd en Gezin (CJG) om te vragen wat er mogelijk is. Het CJG laat weten dat verlengde jeugdzorg mogelijk moet zijn om het gat te overbruggen. Op verzoek van de jeugdbondsman pakt het CJG de zaak op en neemt contact op met de pleegouders om zo snel mogelijk tot een oplossing te komen.

"Beschermd" wonen

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-132

Een jongere kreeg dagbesteding in de gemeente waar hij voorheen woonachtig was, daarnaast vervoersvergoeding en een bijstandsuitkering in het kader van verlengde jeugdzorg. Op een gegeven moment is de jongere naar Den Haag verhuisd. Er blijkt echter opeens minder mogelijk rondom vergoedingen, terwijl de jongere en zijn ouders in de veronderstelling zijn dat de jongere hier wel in aanmerking voor zou moeten komen.

De jeugdbondsman doet navraag bij de gemeente. Hieruit blijkt dat de jongere in de vorige gemeente bij de ouders thuis woonde. Nu woont hij in een beschermd wonen voorziening. De situatie is daarmee dusdanig anders dat er op bepaalde voorzieningen geen aanspraak gemaakt kan worden. De jeugdbondsman kan hier niets aan veranderen, omdat dit conform de geldende wet- en regelgeving is.

Vervangend (rol)vervoer

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-160

Mevrouw komt voor haar moeder bij de ombudsman. Moeder is op leeftijd en zit in een rolstoel. In het verleden is het enkele keren misgegaan bij het opmeten van de rolstoel en hebben er incidenten plaatsgevonden, waardoor de relatie tussen mevrouw en de leverancier van de rolstoel verslechterde. De gemeente heeft besloten mevrouw een PGB aan te bieden, zodat zij een nieuwe rolstoelleverancier kan uitzoeken. Nu is er nog geen nieuwe leverancier gevonden terwijl de huidige rolstoel morgen al wordt opgehaald. Op verzoek van de ombudsman wordt de huidige rolstoel verlengd tot dat er een nieuwe rolstoel voor moeder is. De gemeente geeft mevrouw nog 8 weken de tijd om een nieuwe rolstoel te regelen.

Geen vervanging

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-245

Mevrouw heeft via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) een elektrische fiets, als vervoersvoorziening. Na een aanrijding brengt zij de fiets naar de leverancier. Tot haar verbazing wordt de fiets afgekeurd en krijgt zij geen nieuwe fiets terug. Het blijkt dat de elektrische fiets niet meer in het WMO pakket zit. Mevrouw is verrast en niet op de hoogte gebracht van deze verandering.

De ombudsman doet navraag bij de gemeente en vraagt vooral aandacht voor de communicatie. De gemeente geeft aan dat ze bij mevrouw op huisbezoek zullen gaan om te beoordelen of mevrouw aanspraak kan maken op bepaalde voorzieningen. Uit dit huisbezoek blijkt dat mevrouw inmiddels over andere vervoersvoorzieningen beschikt die volstaan. De gemeente acht het dan ook niet noodzakelijk om andere voorzieningen te organiseren. Ondanks dat mevrouw het niet eens is met het besluit legt zij zich erbij neer. De afdeling geeft daarnaast aan dat zij bezig zijn om de communicatie omtrent veranderingen in de WMO in zijn algemeen aan te scherpen zodat dergelijke misverstanden in de toekomst voorkomen worden.

Problemen met aangepast toilet

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-373

Mevrouw heeft via de WMO een woningaanpassing toegekend gekregen. Het gaat om een aangepast toilet. Het toilet is geïnstalleerd maar de toiletdeksel ontbreekt ondanks dat deze wel in de offerte wordt afgebeeld. Daarnaast is het stopcontact te laag geplaatst waardoor mevrouw zich zorgen maakt over de veiligheid bij mogelijke lekkages. Mevrouw probeert dit aan te kaarten bij de gemeente maar de reactie van de gemeente is dat de leverancier dit toilet altijd zonder deksel levert en dat het

stopcontact op een veilige hoogte, 10 cm boven de tegelvloer, geplaatst zou zijn. Uiteindelijk komt het tot een klacht maar die wordt ongegrond verklaard, waarna mevrouw bij de ombudsman klaagt.

Als de ombudsman contact opneemt met de gemeente wordt besloten een second opinion uit te voeren. Er vindt een nieuw huisbezoek plaats waarbij inderdaad wordt geconstateerd dat er geen deksel aanwezig is op het toilet en de gemeente zorgt er voor dat er alsnog een deksel wordt geplaatst. Ook worden de kabels die op de vloer lagen opgebonden. Mevrouw geeft aan dat ze hier mee kan leven, de ombudsman kan haar dossier sluiten.

Een rookpaal voor de ingang van een zwembad

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Overig | Dossier: 2018-401

Meneer klaagt erover dat voor de ingang van een zwembad een rookpaal staat. Hij heeft hierover contact opgenomen met de gemeente en het college. Hij wil dat de paal wordt verplaatst. De ombudsman doet navraag bij de gemeente. De gemeente heeft meneer meerdere malen uitgelegd dat het hier openbare ruimte betreft. Zolang het in Den Haag is toegestaan om buiten te roken blijft de rookpaal staan. Deze is bewust vlakbij de ingang van het zwembad geplaatst omdat de kans anders groot is dat rokers hun peuken voor de ingang van het zwembad op straat gooien.

Is PGB salaris of declaratie?

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-418

De PGB aanvraag van meneer wordt afgewezen en daarom komt meneer hulp vragen. Meneer zou een maandtarief ingediend hebben, iets wat niet mogelijk is. Dan is het meer een maandsalaris dan een kostendeclaratie. Deze voorwaarde was niet te vinden op het online formulier wat meneer ingevuld had. Na de gemeente gebeld te hebben kwam de ombudsman er achter dat niet de gemeente maar de SVB de aanvraag had afgewezen. Meneer is geadviseerd zijn aanvraag opnieuw in te dienen, maar nu wel als kostendeclaratie. Een paar weken later was zijn aanvraag goedgekeurd. Daarmee sluit de ombudsman de zaak af.

Nooit op tijd

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-424

Meneer heeft een klacht bij de ombudsman ingediend omdat hij niet tevreden was over de taxibus. Meneer was zijn vertrouwen in de vervoeder kwijt omdat hij nooit op tijd

opgehaald wordt. De ombudsman heeft de klacht neergelegd bij de dienst, die gaat met meneer in gesprek. Naast uitleg over het beleid van de vervoeder, krijgt meneer excuses aangeboden omdat de chauffeur niet op tijd bij meneer was in verband met het spitsuur. Hierna gaf meneer aan dat de uitleg duidelijk was en dat de klacht kon worden afgesloten.

Ver over je grenzen

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-436

Mevrouw leent een scootmobiel op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Ze wil naar Brussel en omdat een scootmobiel een motorrijtuig is moet deze verzekerd worden (WA, “groene kaart”). Zij vraagt bij de leverancier een kaart aan. Zij krijgt als antwoord dat zij zonder toestemming niet naar het buitenland mag. Mevrouw protesteert; zij voelt zich in haar bewegingsvrijheid belemmerd. De leverancier bindt in en geeft toestemming met een groene kaart. Toch is mevrouw niet tevreden omdat in de bruikleenovereenkomst staat dat alleen rolstoelen de grens over mogen en andere hulpmiddelen niet. Zij legt de kwestie voor aan de ombudsman. Deze overlegt met de gemeente en vraagt waar deze beperking vandaan komt. De gemeente wijst op de WMO 2015 waarin staat dat de gemeente een ondersteuningsverplichting heeft voor het gebied van de gemeente en voor de eigen leefomgeving van de aanvrager. Een letterlijke uitleg van deze woorden zou inhouden dat de gemeente buiten de lokale grenzen geen ondersteuningsplicht heeft. De gebruiker zou daarmee buiten de gemeentegrens geen gebruik mogen maken van WMO-voorzieningen. Dat gaat zelfs de gemeente te ver en al eerder is besloten dat aanvragers in heel Nederland gebruik mogen maken van WMO-voorzieningen. Na vragen van de ombudsman besluit de gemeente dat gebruikers van WMO-voorzieningen alleen toestemming van de leverancier nodig hebben wanneer zij langer dan zes weken in het buitenland verblijven. Alle kosten voor verzekering, onderhoud, diefstal en repatriëring zijn voor de gebruiker. De groene kaart is gratis.

Extra duwtje in de rug

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-525

Mevrouw ontvangt huishoudelijke hulp, maar wil van zorgaanbieder wijzigen. Mevrouw is al twee maanden bezig met de gemeente en de zorginstelling om de wijziging te laten doorvoeren, maar zonder resultaat. Mevrouw zit inmiddels zonder hulp en heeft de ombudsman om hulp gevraagd. De ombudsman heeft de melding van mevrouw opgepakt en de afdeling WMO van de gemeente met spoed verzocht deze in behandeling te nemen. Enkele dagen later ontvangt de ombudsman een terugkoppeling van de afdeling dat de wijziging is doorgevoerd en de hulp direct gestart is. Mevrouw heeft de beschikking per post ontvangen.

Leerlingenvervoer: wie regelt wat?

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Jeugd | Dossier: 2018-545

De zoon van mevrouw heeft een beperking en maakt gebruik van leerlingenvervoer om naar school te gaan. Het vervoer liep vorig schooljaar niet goed en er zou worden gezocht naar een andere 'lijn'/bus die beter past bij de situatie van haar zoon, anders zou er begeleiding in de huidige bus worden geregeld.

Na de zomervakantie blijkt dat er ondanks de afspraken geen aanpassingen zijn gedaan en het is niet duidelijk wie nu wat gaat oppakken. Mevrouw krijgt de indruk dat zij opeens zelf de regie moet nemen. Zij mailt direct de gemeente en de vervoerder en spreekt ze aan op de gemaakte afspraken. Mevrouw neemt o.a. de jeugdbondsman mee in de mailcorrespondentie. Ze maakt zich ernstige zorgen dat de onwenselijke situatie van vorig schooljaar, die een grote impact had op haar zoon, zich gaat herhalen. De jeugdbondsman doet navraag bij de gemeente naar de stand van zaken. De betrokkenen geven aan de zaak serieus te nemen en met moeder (en elkaar) in contact te zijn om zo snel mogelijk tot een oplossing te komen.

Moeder laat kort daarop weten dat het probleem is opgelost: haar zoon zal op een andere lijn worden vervoerd waar hij zich veel prettiger bij voelt. Voor de toekomst hoopt zij op een betere onderlinge afstemming tussen de gemeente en vervoerder.

Behandeling aanvraag WMO duurt maanden

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-603

Mevrouw is al een paar maanden bezig om voor haar gehandicapte buurman via de WMO badkamerveranderingen te regelen. De buurman zit in een revalidatie-instelling en kan pas naar huis als de badkamer is aangepast. In juni is de aanvraag door de gemeente ontvangen. Een maand later volgt een huisbezoek en is het offertetraject gestart. Aangezien meneer een eigen huis heeft moet hij zelf, in dit geval zijn buurvrouw, een offerte aanvragen bij een aannemer. Begin augustus stuurt mevrouw de offerte naar de gemeente, die komt niet aan. Ze stuurt de offerte opnieuw en blijft bellen met de gemeente. Begin september geeft de gemeente aan dat ze de offerte hebben ontvangen, maar dat de offerte nog gecontroleerd moet worden. Uit de controle blijkt dat de offerte aangepast moet worden, maar dat wordt niet gecommuniceerd met mevrouw.

Pas medio oktober als mevrouw een klacht bij de ombudsman heeft ingediend en deze navraag doet bij de gemeente wordt dat duidelijk. Mevrouw onderneemt direct actie en een week later levert ze de aangepaste offerte in bij de gemeente. Begin november geeft de gemeente dan groen licht met een principe toekenning woonvoorziening. Als de ombudsman eind november contact opneemt met mevrouw geeft ze aan dat het heel lang heeft geduurd maar dat er nu eindelijk is gestart met de uitvoering van de woningaanpassingen.

Na maanden uit een isolement

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-604

Volgens meneer is hij al 7 maanden bezig om zijn 8 jaar oude scootmobiel te laten herstellen, maar wordt er opzettelijk een steeds oudere scootmobiel geleverd met nog meer mankementen. Daardoor ervaart hij meer pijnklachten en zit hij steeds vaker thuis. Hij vraagt de ombudsman om hulp om op zijn minst een goede scootmobiel te krijgen en een aangepaste rolstoel vanwege zijn rugklachten.

Als de ombudsman navraag doet bij de gemeente verneemt die dat er een opdracht is verstrekt aan een andere leverancier om een scootmobiel en aangepast kussen voor in de rolstoel te leveren. Na enkele weken blijkt dat meneer inderdaad een nieuwe scootmobiel heeft gekregen en een kussen voor in de rolstoel waar hij veel baat bij heeft. Hoewel klager wel tevreden is over de nieuwe scootmobiel, had hij liever een ander merk gekregen met extra vering. De gemeente echter geeft aan dat deze scootmobiel op speciale indicatie voor meneer is geleverd en al extra vering heeft. Het merk waar meneer op doelt is voor mensen met andere specifieke problemen. Als klager ontevreden blijft kan hij een nieuwe aanvraag indienen, zodat vervolgens opnieuw een onderzoek door de gemeente zal plaatsvinden.

Geen bericht, uiteindelijk toch goed bericht

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-634

Mevrouw is bewindvoerder en dient namens haar cliënten een klacht in bij de ombudsman over de WMO. Zij heeft namens haar cliënten een aanvraag voor verhuiskostenvergoeding ingediend. Contact met de afdeling loopt niet goed en een besluit op de aanvraag voor verhuiskostenvergoeding blijft uit, mevrouw hoort maanden niets. De ombudsman vraagt de dienst wat er is gebeurd. De dienst heeft onderzoek gedaan naar de situatie en geconcludeerd dat de consulent fouten heeft gemaakt waardoor de aanvraag te lang is blijven liggen. De vergoeding is meteen toegekend en overmaakt op de rekening van de cliënten. De ombudsman informeert de bewindvoerder die erg blij is met de tussenkomst van de ombudsman en hem voor zijn hulp bedankt.

SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEIDSPROJECTEN

Totaal aantal klachten: 161

Uitkomst van de klachten:	
Beëindigd door Ombudsman	23
Deels gegrond en deels ongegrond	1
Informatie verstrekt	57
Klacht behandeld door de gemeente	22
(Nader) onderzoek is niet verplicht	50
Onbevoegd verklaard	5
Ongegrond	3

Het hierboven aangegeven aantal klachten hoeft niet overeen te komen met het aantal samenvattingen van klachten hieronder.

Behoorlijkheidsnormen:	
Transparant	1

In één zaak kunnen verschillende behoorlijkheidsnormen geschonden worden.



Uitkering teruggevorderd. En nu?

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2016-546

De uitkering van meneer wordt stopgezet wegens vermeende fraude: meneer had een inkomen naast zijn uitkering. De gemeente vordert een deel van de uitkering van meneer terug. Meneer komt hierdoor in de schulden en heeft geen inkomen. Een nieuwe uitkering wordt ook niet toegekend, omdat de gemeente vermoedt dat meneer nog steeds een inkomen heeft. Dit is volgens meneer niet het geval en hij wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman heeft voorsnog niet de indruk dat de gemeente onbehoorlijk heeft gehandeld rondom de terugvorderingen: meneer lijkt inderdaad een inkomen naast zijn uitkering te hebben gehad. Meneer zal eerst een bezwaar indienen tegen de terugvordering.

De ombudsman vraagt ondertussen wel aandacht bij de gemeente voor de huidige situatie van meneer: hij heeft geen inkomen (meer). De gemeente neemt de uitkeringsaanvraag opnieuw in overweging en kent uiteindelijk wel een uitkering toe. Meneer is het echter niet eens met de aanvangsdatum: hij heeft nu een 'gat' van 4 maanden. De uitkering wordt, conform de regels, pas verstrekt vanaf de aanvraagdatum. Meneer kan ook hier bezwaar tegen maken.

Een geschikte woonomgeving voor jonge leergierige immigranten

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2017-011

Twee jongens die als Alleenstaande Minderjarige Vreemdeling (AMV) in Den Haag zijn aangekomen, komen bij de jeugdbudsmansman om te spreken over problemen met hun woning. Nu zij meerderjarig zijn, dient de gemeente ze een woning aan te bieden. Indien ze deze woning weigeren, hoeft de gemeente geen alternatief te bieden. De jongens hebben de woning dan ook geaccepteerd, maar geven aan dat deze zeer ongeschikt is. Het wooncomplex ligt erg geïsoleerd en is alleen voor de doelgroep, wat de integratie niet bevordert. De gemeente heeft kennelijk wegens de woningnood in de stad snel een voorziening moeten treffen voor deze kwetsbare doelgroep.

Alhoewel de jongens begrip hebben voor het feit dat de woningen niet ideaal zijn, is het wel een probleem dat de woningen ontzettend gehorig zijn. Ze kunnen zich hierdoor niet goed voorbereiden op schoolexamens en ook het huiswerk maken is zo erg lastig. Beiden willen ook een vervolgopleiding doen, maar voorzien problemen wegens de woning. Ze vragen de jeugdbudsmansman om hulp.

De jeugdbudsmansman vraagt de gemeente en een studentenhuysvester in de stad of er geen mogelijkheden zijn, gezien de opleidingsambitie. De directeur toont zich bereid om de voormalig AMV'ers die een vervolgopleiding volgen, toegang te geven tot een studentenwoning. Ze zullen zich wel aan de gebruikelijke afspraken moeten houden: zodra ze geen student meer zijn, moeten ze de woning verlaten. Op deze manier krijgen de jongens toegang tot een betere woning waar ze zich kunnen concentreren op hun opleiding.

Typefoutje, bedankt

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Werk, re-integratie | Dossier: 2017-353

Mevrouw krijgt ondanks herhaalde pogingen geen contact met de gemeente met betrekking tot vragen die ze heeft over een verplichte deelname aan een groepsbijeenkomst IN-werkweek Plus. Mevrouw voorziet problemen met de gemeente en wil dat graag voorkomen.

De ombudsmansman doet navraag bij de betrokken ambtenaren. Die geven aan de vragen van mevrouw wel degelijk (per e-mail) te hebben beantwoord. Zij hebben de indruk dat mevrouw onder haar verplichtingen probeert uit te komen. De ombudsmansman verzoekt de ambtenaren de mails nogmaals te versturen met de ombudsmansman in cc. Bij het opnieuw verzenden wordt duidelijk wat er misgaat: er staat een typefout in het e-mailadres. Mevrouw heeft de e-mail dus inderdaad niet ontvangen. Nu dit misverstand is verholpen, worden de vragen van mevrouw alsnog door de gemeente beantwoord, met excuses voor de veroorzaakte verwarring en ongerustheid.

Contact gestoord

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2017-590

Klager en gemeente hebben een historie van miscommunicatie over diverse aanpassingen in de woning en lange wachttijden. Na interventie van de ombudsman is er destijds een vaste contactpersoon aangewezen door de gemeente en zijn de zaken opgelost. Toch klopt klager opnieuw aan bij de ombudsman omdat er weer een dispuut is met de gemeente over de aflossing van leenbijstand en over nieuwe aanvragen voor Bijzondere Bijstand. De vaste contactpersoon is er niet meer. Ook deze keer bemiddelt de ombudsman tussen klager en gemeente, waarna de communicatie weer op gang komt en hij het dossier kan sluiten.

Waarom geen steun van de gemeente

Ongegrond | Klachtgroep: Werk, re-integratie | Dossier: 2017-597

Mevrouw is een woordvoester van een actieve groep Afrikaanse vrouwen. Zij wil met steun van de gemeente de vrouwen uit de bijstand naar zelfstandigheid begeleiden. Mevrouw merkt dat de gemeente na drie jaren van gesprekken haar niet wil accepteren. Zij heeft het gevoel dat zij wordt gediscrimineerd omdat, volgens haar, een ander initiatief wel steun van de gemeente krijgt. De ombudsman onderzoekt haar klacht maar kan geen aanwijzingen vinden voor discriminatie. Wel blijkt dat mevrouw niet goed in staat is om haar initiatief te vertalen in een economisch levensvatbaar plan. Begeleiding door de gemeente levert geen beter plan op. De ombudsman ziet geen reden om onzorgvuldig handelen door de gemeente te veronderstellen. Wel onderzoekt de ombudsman de mogelijkheden om de aanpak van de gemeente bij de behandeling van dit soort projecten te verbeteren.

Bijzondere bijstand kosten woningontruiming

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2017-606

Als je als burger een aanvraag doet voor bijzondere bijstand, dan wordt er gekeken naar de draagkracht van de aanvrager. Elke aanvraag heeft andere stukken nodig om de draagkracht te berekenen. De gemeente bekijkt dan ook elke aanvraag individueel en vraagt vaak om nog extra stukken aan te leveren zodat de afweging kan worden gemaakt.

In dit geval gebeurde dat ook bij meneer. Hij deed een aanvraag bijzondere bijstand verhuiskosten voor een familielid in een gesloten instelling. Mevrouw was door de rechter gedwongen opgenomen in een gesloten instelling. Halsoverkop moest haar woning leeg worden opgeleverd aan de woningbouwcorporatie.

De verhuiskosten (die inmiddels al waren voldaan) wilde meneer door middel van de bijzondere bijstand terugvragen. Hij heeft zijn best gedaan alle documenten aan te leveren die relevant waren in deze situatie. Daarop gaf de gemeente in een brief aan, dat de geleverde stukken niet ontvangen waren en de aanvraag niet in behandeling kon worden genomen. Meneer is verbaasd want hij heeft wel degelijk de tweede keer extra stukken aangeleverd.

De ombudsman doet navraag bij de gemeente en die geeft aan wel degelijk de stukken te hebben ontvangen. Toch was het op basis van de aangeleverde informatie niet mogelijk om een degelijke afweging te maken of de bijzondere bijstand wel of niet toegezegd moest worden. De gemeente heeft meneer tevergeefs geprobeerd te bellen om dit uit te leggen maar toen ze geen gehoor kregen hebben ze de 'niet in behandeling' brief gestuurd. Op verzoek van de ombudsman heeft de gemeente contact opgenomen met meneer om uit te leggen waarom de aanvraag niet in behandeling was genomen en hoe de gemeente dergelijke aanvragen beoordeelt. Daarnaast heeft de ombudsman de brief

onder de aandacht van de gemeente gebracht. Door in de brief aan te geven dat de extra informatie niet ontvangen is, wordt verwarring veroorzaakt bij de aanvrager. Er is wel informatie aangeleverd maar niet voldoende om een afweging te maken.

Uitkering en neveninkomsten

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2017-625

Meneer komt bij de ombudsman en geeft aan gekort te worden op zijn uitkering terwijl hij geen neveninkomsten meer heeft. Hij wil dit bij zijn consulent aankaarten maar krijgt geen gehoor. De ombudsman heeft de consulent gevraagd om de situatie van meneer te bekijken. De consulent geeft aan dat meneer niet tijdig zijn salarisspecificaties heeft aangeleverd. Meneer heeft in het begin wel een schatting gegeven van het aantal uren dat hij ging werken - en dit is vanaf het begin ingehouden - maar later bleek dat hij meer verdiend had. Daarnaast was de gemeente vrij laat in het berekenen van de inhouding, waardoor de vorderingen rauw op meneer zijn dak kwamen. De ombudsman heeft aandacht gevraagd voor het verbeteren van de verwerking van neveninkomsten en het communiceren met uitkeringsgerechtigden als het gaat om inhoudingen. Voorts is meneer er op gewezen zijn specificaties tijdig in te dienen.

Wel of geen uitkering?

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2017-665

Drie weken voor de beëindiging van de WW-uitkering van meneer kreeg hij bericht van het UWV dat die uitkering inderdaad zou worden beëindigd. Op de beëindigingsdatum heeft meneer digitaal een bijstandsuitkering aangevraagd bij de gemeente. Omdat meneer jonger dan 28 jaar is, werd hij verwezen naar de Klantenservice. Volgens de wet hebben aanvragers jonger dan 28 jaar een zoekperiode. De Klantenservice vertelde meneer dat hij geen recht op uitkering zou hebben over de zoekperiode. Een andere Klantenservice-medewerker vertelde van wel.

Meneer heeft een klacht ingediend bij de ombudsman over de ontstane verwarring. De klacht is op verzoek van de ombudsman door de gemeente behandeld en gegrond verklaard. Meneer is onjuist geïnformeerd en heeft wel recht op uitkering tijdens de zoekperiode, omdat meneer recht op uitkering heeft op de meldingsdatum.

Oververzekerd door gebrek aan informatie

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2017-680

Meneer leest een artikel van de ombudsman in de stadskrant over de zorg. Hij besluit de ombudsman te schrijven over het probleem van mensen die onder de Wet Langdurige Zorg (WLZ) vallen en oververzekerd kunnen zijn. Zij verblijven in een inrichting en kunnen meestal volstaan met de basisverzekering, omdat bijvoorbeeld behandeling van een aandoening, bezoek aan de tandarts en de fysiotherapeut onder de WLZ vallen. Veel mensen weten dit niet en hebben een dure Haagse zorgverzekering met een uitgebreid pakket met ruime vergoedingen. Hij vraagt hier aandacht voor. De ombudsman stuurt zijn vraag door naar de gemeente met het verzoek hierop te reageren. De gemeente geeft aan dat zij in overleg met verzekeraars zijn om te kijken of dit voor deze groep beter kan worden geregeld. Wel is het zo dat als iemand gedurende het jaar de WLZ verlaat, hij of zij de rest van het jaar geen aanvullende verzekering meer heeft omdat pas per 1 januari van het volgende jaar iemand weer kan kiezen voor een aanvullende verzekering.

De ombudsman heeft de gemeente gevraagd om deze informatie in ieder geval alvast op de website te plaatsen, zodat mensen goed geïnformeerd een juiste keuze kunnen maken.

Elektrische fiets wmo

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-005

Mevrouw maakt ruim 6 jaar gebruik van een elektrische fiets binnen het WMO pakket. Recentelijk heeft zij een aanrijding gehad en de elektrische fiets voor reparatie weggebracht naar de leverancier. De volgende dag ontvangt zij een brief van de leverancier waarin staat dat de elektrische fiets technisch is afgekeurd en dat, aangezien de elektrische fiets niet meer in het WMO pakket zit, er geen nieuwe fiets

geleverd kan worden. Mevrouw was niet op de hoogte van deze verandering en zit dus zonder eigen vervoersmiddel.

De ombudsman doet navraag bij de gemeente. De gemeente krijgt een melding van de leverancier en dan neemt een consultant contact op met cliënt. De consultant van de WMO afdeling geeft in dit geval een herbeoordeling waardoor mevrouw opnieuw een elektrische fiets in bruikleen krijgt. Mevrouw is erg blij dat zij weer vrij is in haar bewegingsruimte. De ombudsman vraagt de gemeente nog wel extra op de communicatie van wijzigingen in het WMO pakket te letten, zodat burgers niet voor verrassingen komen te staan.

Administratie niet zelf op orde

Ongegrond | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2018-031

Meneer komt op het spreekuur met een dwangbevel voor niet betaalde gemeentelijke belastingen. Hij heeft financieel beheer vanuit de Reclassering die de betalingen voor hem verricht. Post ontvangt meneer zelf. Hij weet niet waar het dwangbevel vandaan komt en zegt geen aanmaningen te hebben ontvangen. Meneer dacht dat zijn financieel beheerder kwijtschelding had aangevraagd, maar heeft hier niets meer van gehoord. De ombudsman stelt vragen aan de afdeling Invordering over zowel het dwangbevel als de kwijtschelding. Uit stukken van de gemeente blijkt dat het kwijtscheldingsverzoek is afgewezen vanwege voldoende betalingscapaciteit en dat de gemeente meneer een aanmaning naar zijn eigen adres heeft gestuurd. De ombudsman kan dan ook niet zien dat de gemeente hier onbehoorlijk gehandeld heeft.

Verkeerde informatie en trage behandeling

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-122

Klaagster heeft een ooievaarspas aangevraagd. Bij navraag bleek dat een document ontbrak, zij moest een ING-bankoverzicht toevoegen. Later bleek dit een loonstrook te moeten zijn. Als gevolg van al deze verwarring moest klaagster een nieuwe aanvraag indienen. Het kon wederom zes tot acht weken duren voor zij haar ooievaarspas zou ontvangen. Inmiddels is mevrouw al vier maanden bezig en vraagt de ombudsman om hulp. Deze neemt contact op met de gemeente met de vraag of deze aanvraag nu met voorrang kan worden behandeld. De volgende dag krijgt klaagster een mail van de gemeente dat de ooievaarspas is toegekend.

"Beschermd" wonen

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2018-132

Een jongere kreeg dagbesteding in de gemeente waar hij voorheen woonachtig was, daarnaast vervoersvergoeding en een bijstandsuitkering in het kader van verlengde jeugdzorg. Op een gegeven moment is de jongere naar Den Haag verhuisd. Er blijft echter opeens minder mogelijk rondom vergoedingen, terwijl de jongere en zijn ouders in de veronderstelling zijn dat de jongere hier wel in aanmerking voor zou moeten komen.

De jeugdbondsman doet navraag bij de gemeente. Hieruit blijkt dat de jongere in de vorige gemeente bij de ouders thuis woonde. Nu woont hij in een beschermd wonen voorziening. De situatie is daarmee dusdanig anders dat er op bepaalde voorzieningen geen aanspraak gemaakt kan worden. De jeugdbondsman kan hier niets aan veranderen, omdat dit conform de geldende wet- en regelgeving is.

Ruis op de lijn

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2018-142

Klager zit al 5 maanden in de schuldhulpverlening en heeft budgetbeheer, maar volgens hem neemt de gemeente geen contact op met de deurwaarders waardoor ze dreigen zijn huis leeg te halen. Hij komt er met zijn consulent niet uit en dient een klacht in bij de ombudsman, die de gemeente vraagt om contact op te nemen met klager. Dan blijken er over en weer wat misverstanden te zijn, zo ervoer de gemeente ook wat tegenwerking van meneer in het traject. De gemeente investeert in de communicatie en er worden nieuwe afspraken gemaakt, waarna klager aangeeft dat hij een goed gesprek heeft gehad en tevreden is.

Zeg het met bloemen

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-174

Meneer dient namens zijn vrouw een klacht in bij de ombudsman. Zijn vrouw lijdt aan Alzheimer en is rolstoelgebonden. Toch heeft mevrouw pas vier maanden na het indienen van de WMO-aanvraag voor een rolstoel, de rolstoel ontvangen. Dit kan niet als iemand rolstoelafhankelijk is, vindt meneer. Hij wil dit signaal afgeven en hoopt dat anderen in de toekomst niet zo lang hoeven wachten. De ombudsman heeft de melding neergelegd bij de gemeente en gevraagd wat er aan de hand is. De gemeente heeft met de rolstoelleverancier contact gehad en beiden geven hun fouten toe. De aanvraag heeft te lang geduurd. De gemeente heeft persoonlijk excuses aan meneer aangeboden en laten weten dat zij bezig zijn met procesvernieuwing van WMO-trajecten om dit soort klachten in de toekomst te verminderen. De gemeente heeft meneer en mevrouw een bloemetje gestuurd. De ombudsman sluit hiermee het dossier.

Bijna dakloos door hoge nood

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2018-169

Meneer heeft eind november een bijstandsuitkering aangevraagd, maar drie maanden later is zijn recht op bijstand nog niet vastgesteld. Meneer heeft geen geld en heeft enkel een voorschot ontvangen, maar kan hier niet van rondkomen. Inmiddels heeft hij een hoge huurschuld en dreigt een huisuitzetting. De ombudsman heeft contact opgenomen met de sociaal casemanager om na te gaan wat er aan de hand is. De casemanager heeft de afdeling TEO, Tijdelijk Extra Ondersteuning, ingeschakeld om de aanvraag nogmaals te beoordelen. De afdeling heeft besloten de uitkering met spoed in orde te maken. De nabetaling zal volledig naar de woningcorporatie gaan, zodat meneer niet uit zijn woning wordt gezet. Ombudsman heeft meneer hierover geïnformeerd en sluit daarmee het dossier.

Na interventie eindelijk duidelijkheid

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2018-181

Mevrouw ontvangt een IOAW-uitkering en de loonheffingskorting wordt toegepast. Meneer komt langs op het spreekuur van de ombudsman omdat hij niet weet waar hij aan toe is met de gemeente. Hij had een daklozen uitkering, maar woont nu al een tijdje bij zijn vader. Het lukt niet om contact te krijgen met de gemeente over zijn uitkering en meneer is bang dat er iets mis is.

Als de ombudsman navraag doet bij de gemeente wordt klager diezelfde middag benaderd door de gemeente en krijgt op al zijn vragen antwoord. Hij is opgelucht en vertelt te ombudsman blij te zijn met de interventie.

Hulpbehoevende zoon en moeder

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Jeugd | Dossier: 2018-208

Mevrouw komt uit een situatie met huiselijk geweld in Den Haag. Om die reden is ze verhuisd naar een andere gemeente. Mevrouw heeft haar zoon in de andere gemeente bij haar ingeschreven, ondanks dat die zoon bij oma in Den Haag verblijft. Dit zorgt voor problemen omdat het Centrum Jeugd & Gezin van Den Haag officieel niet verantwoordelijk is voor inwoners van andere gemeenten. Er is dus een kans dat de zorg die de zoon vanuit het CJG krijgt, wordt beëindigd. Mevrouw vraagt advies aan de jeugdbondsman.

De jeugdbondsman adviseert mevrouw om haar zoon bij oma in Den Haag in te schrijven. Dit is namelijk de plek waar haar zoon daadwerkelijk verblijft en op die manier kan de zorg in Den Haag - waarvoor een BRP inschrijving in Den Haag noodzakelijk is - doorgaan. Mevrouw zegt haar zoon in te gaan schrijven bij de oma in Den Haag. Daarnaast neemt de jeugdbondsman contact op met de betrokken hulpverlening met

de vraag om de zorg te laten continueren ondanks dat zoon voor korte tijd in een andere gemeente ingeschreven staat/ stond. Binnen het CJG wordt er gehoor gegeven aan dit verzoek en de zorg gaat bijna onafgebroken door.

Verder geeft mevrouw aan problemen te hebben met de begeleiding die ze krijgt via de WMO in haar gemeente. De jeugdbondsman is niet bevoegd in de desbetreffende gemeente en informeert enkel de consulent daar dat mevrouw langs is geweest en dat er een hulpvraag bij mevrouw is, die soms lastig gecommuniceerd wordt. De consulent beaamt deze constatering. Er wordt verder gewerkt aan een traject waarin mevrouw sluitende hulp ontvangt.

Overleven op je oude dag

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2018-239

Meneer komt op het spreekuur bij de ombudsman en geeft aan financieel nauwelijks rond te kunnen komen. Zijn vrouw en hij kampen beiden met gezondheidsproblemen en dit brengt hoge kosten met zich mee. Met zijn AOW zegt hij zich zelfs geen nieuwe luxaflex te kunnen permitteren. Meneer zou dan ook graag hulp van de gemeente krijgen. De ombudsman vraagt na bij de gemeente of meneer bekend is. Twee jaar geleden schijnt er wel contact geweest te zijn maar er loopt momenteel niets concreets. De gemeente meldt meneer bij het Sociaal Wijkzorgteam aan om op die manier te kijken hoe meneer geholpen kan worden. Meneer bedankt de ombudsman voor het hem in contact brengen met de gemeente.

Te diep in het glaasje gekeken

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2018-261

Meneer bezocht het spreekuur met een klacht. Hij heeft schulden opgebouwd en zich bij de schuldhulpverlening gemeld. Meneer heeft werk in Woerden, maar slechts een klein deel van zijn reiskosten werden vergoed, waardoor hij relatief veel reiskosten had. Hij wilde het bedrag aan reiskosten liever als schuldaflossing gebruiken en heeft dit besproken met zijn werkgever, die meneer adviseerde ontslag te nemen. Meneer deed dit en vroeg vervolgens een PW-uitkering aan. Omdat meneer ontslag heeft genomen en werk geweigerd zou hebben, is één maand uitkering ingehouden. De ombudsman heeft de gemeente gevraagd of uitleg van het verhaal het besluit zou kunnen veranderen. Hier gaat de gemeente niet in mee. Uit het dossier blijkt dat meneer zelf ontslag heeft genomen en het contact met de werkgever iets anders is gelopen. Meneer had de werkgever in een WhatsApp-bericht laten weten dat hij de vorige avond te veel had gedronken en daarom niet kwam werken. De ombudsman heeft meneer geadviseerd om bezwaar te maken, maar ziet weinig kans van slagen.

Dakloos is niet rechteloos

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2018-273

Recent heeft meneer een daklozenuitkering aangevraagd maar die is afgewezen omdat hij niet de juiste informatie kan aanleveren. Een voorbeeld van de informatie die meneer, in zijn ogen, niet kan aanleveren zijn de gevraagde bankafschriften. Meneer geeft aan dat hij al twee jaar geen bankrekening meer heeft en daarom zijn bankafschriften van de afgelopen twaalf maanden niet kan aanleveren. Daarnaast gaat het om een aantal klachten die hij telefonisch heeft ingediend. Dat heeft hij gedaan omdat hij niet over een Digid beschikt en dus niet digitaal kan klagen. Meneer geeft aan dat de afhandelingsbrief in zijn ogen onvoldoende recht doet aan de ingediende klachten. Met name het bejegeningaspect is onderbelicht. Hij zou graag de telefonisch ingediende klachten ontvangen zodat hij dit kan checken.

De ombudsman doet navraag bij de gemeente. De gemeente geeft aan dat er achter de schermen wel degelijk aandacht is geschonken aan het bejegeningaspect van de klacht maar dat dit wellicht onderbelicht is in de brief aan meneer. De ombudsman vraagt de gemeente om contact op te nemen met klager om dit verder toe te lichten. Daarnaast legt de gemeente uit dat er stukken nodig zijn om een aanvraag te beoordelen en dat er individueel bekeken wordt welke stukken voor iemand haalbaar zijn om aan te dragen. Elke aanvraag beschouwen ze dus als maatwerk. In tweede instantie is de aanvraag van meneer dan ook - ondanks dat niet alle informatie kon worden aangeleverd - alsnog toegekend. De ombudsman brengt meneer op de hoogte van het feit dat de gemeente nog contact met hem opneemt over de klachtafhandeling en sluit het dossier.

Woont u samen?

Deels gegrond en deels ongegrond | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2018-275

Meneer dient een klacht in bij de ombudsman. De gemeente heeft een fraudeonderzoek ingesteld naar de uitkering van zijn vriendin. De gemeente veronderstelt dat hij met haar samenwoont. In het onderzoek heeft de gemeente informatie ingewonnen bij de werkgever van meneer. Hij is door zijn werkgever aangesproken. Meneer is het met deze gang van zaken niet eens en vindt dit schending van zijn privacy.

De ombudsman constateert dat uit de brief van de gemeente aan de werkgever niet duidelijk wordt dat het fraudeonderzoek zich niet richt op meneer, maar op zijn 'partner'. De gemeente mag informatie opvragen maar moet wel kunnen onderbouwen waarop de informatie op deze manier moet worden opgevraagd. In het dossier staat niets over de besluitvorming en afweging voor het inwinnen van informatie en het versturen van de brief aan de werkgever van meneer. De ombudsman heeft de klacht deels gegrond verklaard. De gemeente is niet zorgvuldig en transparant geweest bij het inwinnen van informatie voor het fraudeonderzoek. De ombudsman heeft de gemeente hierop

aangesproken. De gemeente heeft besloten de brieftekst aan te passen en een nieuwe werkinstructie op te stellen voor medewerkers.

Bij deze klacht was de norm Transparant in het geding.

Verbrande schepen

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Rechtsmiddelen | Dossier: 2018-282

Mevrouw heeft gesolliciteerd bij de gemeente. Uit de e-mailwisseling blijkt dat overeenstemming bestaat tussen haar en haar toekomstige manager over indiensttreding en arbeidsvoorwaarden. Mevrouw zegt haar actuele baan op, vraagt dan of verlof in de eerste week van indiensttreding mogelijk is en informeert naar de duur van de aanstelling. De manager ziet daarin reden om het vertrouwen op te zeggen en blaast de aanstelling af. De ombudsman adviseert mevrouw en informeert bij de dienst naar de gang van zaken. De dienst besluit dat er toch samenwerking met klaagster mogelijk is en biedt haar een betrekking aan. Mevrouw besluit die te accepteren.

Het proces stukt

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2018-292

Mevrouw doet een aanvraag bijzondere bijstand. Ze hoort er niets over. Na contact opgenomen te hebben met de gemeente blijkt dat haar aanvraag per ongeluk is blijven liggen. Er zal vervolgens contact met haar worden opgenomen. Dat gebeurt niet en ze vraagt de ombudsman om hulp. De ombudsman neemt contact op en de aanvraag wordt in behandeling genomen, er volgt contact met mevrouw en de bijzondere bijstand wordt hierna toegewezen.

Dan maar buitenom

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2018-302

Bewindvoerder van meneer neemt contact op met de gemeentelijke ombudsman. Meneer zit in de schuldhulpverlening, maar het contact tussen gemeente en de bewindvoerder wil niet lukken. Bewindvoerder heeft ontdekt dat er een schuld niet is meegenomen in het gemeentelijk schuldhulpverleningstraject, hetgeen financiële gevolgen voor meneer kan hebben. De bewindvoerder heeft de gemeentelijke ombudsman gevraagd om het contact met de gemeente te laten herstellen. De ombudsman heeft de afdeling schuldhulpverlening verzocht om contact op te nemen. De afdeling heeft de ombudsman laten weten dat er inmiddels contact is geweest en de casus is opgepakt door de dienst. De ombudsman sluit hiermee het dossier.

Zwanger en dakloos: op zoek naar de beste opvang

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-310

Mevrouw is 7,5 maand zwanger en kan geen woning vinden. Ze komt ook niet in aanmerking voor een urgentieverklaring omdat haar dakloosheid 'verwijtbaar' is. Momenteel verblijft ze bij kennissen omdat ze - hoog zwanger - een verblijf in de nachtopvang niet aankan. Het meest acute probleem is dat er geen adequate opvang lijkt te zijn voor de periode tot aan de bevalling. Na de geboorte kan zij verblijven in het zogenaamde 'geboortehuis' en daarna zal in ieder geval noodopvang mogelijk zijn omdat er dan een kind in het spel is.

De jeugdbondsman doet navraag bij de gemeente. Er blijkt wel degelijk een aangepaste vorm van opvang in de nachtopvang te worden aangeboden: mevrouw kan in een kleine kamer met twee andere vrouwen verblijven en ze kan overdag in de opvang blijven, waar dit normaal gesproken niet mogelijk is. Mevrouw maakt gebruik van het aanbod van de nachtopvang. Na de voorspoedig verlopen bevalling verblijft mevrouw in het 'geboortehuis'. Op het moment dat ze daar weg moet, is er direct aansluitend noodopvang mogelijk. De gemeente draagt zorg voor de aanmelding bij het woon- en begeleidingsproject voor alleenstaande jonge moeders van het Leger des Heils, zodat mevrouw de begeleiding en ondersteuning krijgt die zij en haar kind nodig hebben. Er is wel een wachtlijst voor dit project.

Bij nader inzien II

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-314

Mevrouw is 92 jaar en belt de ombudsman met een probleem. Mevrouw heeft een nieuwe zorgindicatie gekregen, waardoor zij van vijf naar drie uren huishoudelijke hulp is gegaan. Hierdoor kan zij zelf een aantal huishoudelijke klussen niet meer doen. De ombudsman heeft de gemeente gevraagd wat er aan de hand is. Door interventie van de ombudsman heeft er een keukentafelgesprek plaatsgevonden. In het gesprek werd duidelijk dat mevrouw lichamelijk achteruit is gegaan en niet meer in staat is om zelf boodschappen of andere huishoudelijke klussen te doen. In overleg met de afdeling Bezwaar en Beroep heeft de gemeente besloten de indicatie te verhogen naar vijf uren in de week en daarmee heeft mevrouw haar oude indicatie terug. Zij heeft de ombudsman gebeld en is hem dankbaar voor de bemiddeling. De ombudsman sluit hiermee het dossier.

Bij nader inzien

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-316

Meneer is 88 en slecht ter been. Hij woont zelfstandig, krijgt via een WMO-indicatie van de gemeente hulp in het huishouden, maar heeft onlangs een herbeoordeling gekregen. Hierdoor is het aantal uren huishoudelijke hulp gedaald. Meneer heeft de ombudsman gevraagd om hulp, omdat hij er lichamelijk op achteruit is gegaan en wil graag zijn oude indicatie terug. De ombudsman heeft de gemeente gevraagd wat er aan de hand is en verzocht de gemeente contact met meneer op te nemen. Schoondochter behartigt de zaken voor meneer. Schoondochter is zelf ernstig ziek en kan meneer - gezien haar lichamelijke beperkingen - niet veel helpen. Er ligt een indicatie voor beschut wonen met intensieve begeleiding voor meneer, maar er is een wachtlijst. Zolang meneer nog thuis woont wordt de indicatie huishoudelijke hulp verhoogd. Schoondochter heeft aangegeven tevreden te zijn met de snelle en goede oplossing.

Zoek op de server

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2018-324

Meneer heeft een aanvraag individuele inkomenstoeslag gedaan, maar die aanvraag is bij de gemeente verdwenen. Meneer wil weten waar de aanvraag gebleven is maakt zich zorgen om zijn gegevens. De ombudsman vraagt de gemeente wat er aan de hand is. Er is kennelijk iets in de digitale keten misgegaan en de aanvraag is 'op de server blijven hangen'. De aanvraag is versleuteld en daarmee is zijn privacy gewaarborgd. Omdat het een ontkoppeld bestand is wordt het vernietigd vanwege beveiligingsredenen. De gemeente heeft laten weten dat gegevens van meneer niet zijn terug te halen. De ombudsman informeert meneer hierover en sluit het dossier.

Vastgelopen mobiliteit

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-372

Meneer heeft een scootmobiel aangevraagd bij de gemeente. Enkele maanden later krijgt hij bericht dat de scootmobiel klaar voor gebruik is, maar nog niet geleverd kan worden omdat er eerst een stalling voor de scootmobiel gebouwd moet worden. De gemeente zal de bouw van de stalling met de woningbouwcorporatie afwikkelen, maar het contact komt maar niet tot stand. Meneer vraagt de ombudsman om te bemiddelen.

De ombudsman neemt contact op met de afdeling WMO en vraagt de gemeente om de melding op te pakken en contact met meneer op te nemen. Na interventie van de ombudsman wordt de melding met spoed behandeld en kan de stalling snel gebouwd worden. Na de bouw van de stalling wordt de scootmobiel geleverd. Meneer is tevreden met de goede afloop.

Wachten op hulp

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Jeugd | Dossier: 2018-408

Mevrouw heeft een hulpbehoevende zoon en, om de hulp voor haar zoon te kunnen financieren, een PGB aangevraagd. Ze loopt tegen een wachttijd aan van vijf maanden; in die periode zou haar zoon geen hulp kunnen krijgen. Mevrouw is het hier niet mee eens en vraagt de ombudsman om hulp. De ombudsman neemt contact op met het Centrum Jeugd en Gezin en spreekt zich uit over de wachttijd, wil weten wat er aan de hand is en vraagt naar een maatwerkvoorziening. Het CJG heeft hierna de zaak opgepakt en mevrouw uitgenodigd voor een gesprek. In dit gesprek is gesproken over zorg in natura als passende tussenoplossing. Op deze manier krijgt zoon toch de hulp die hij behoeft. Enige weken later informeert mevrouw de ombudsman dat zij een PGB heeft toegewezen gekregen. Mevrouw dankt de ombudsman voor zijn hulp.

Licht in de financiële duisternis

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2018-410

Meneer komt met zijn begeleider langs op het spreekuur van de ombudsman omdat hij geen informatie krijgt van de beschermingsbewindvoerder noch van de gemeente over zijn financiën en de aanvraag schuldhelpverlening. Hij voelt zich machteloos. Volgens hem is de bewindvoerder al zes jaar bezig om schuldhelpverlening aan de te vragen en klager heeft geen idee wat de stand van zaken is. De gemeente zou hem evenmin informatie willen verstrekken.

De ombudsman vraagt de gemeente wat er aan de hand is en kan vervolgens meneer informeren over de stand van zaken en wie zijn contactpersoon is. Meneer en begeleider kunnen nu samen contact opnemen met de gemeente over de aanvraag schuldhelpverlening. De beschermingsbewindvoerder rapporteert aan de Rechtbank en zou meneer ook kunnen informeren, maar is dat helaas niet verplicht.

Snelheid geboden

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-419

Mevrouw belt namens haar vriend die terminaal ziek is en nog maar kort heeft te leven. Zij heeft een WMO-aanvraag voor hem ingediend voor zorg. Daar heeft zij nog geen reactie over ontvangen. De ombudsman neemt contact op met de gemeente. Bij de gemeente is meneer en zijn situatie niet bekend. De gemeente zorgt er voor dat de WMO-aanvraag snel in behandeling wordt genomen en regelt (intensieve) huishoudelijke hulp voor hem. Mevrouw is tevreden. Ombudsman sluit het dossier.

Buiten de gebaande paden om

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-426

De ombudsman ontvangt een noodkreet van een sociaal casemanager voor een moeder met een buitenlandse nationaliteit. Mevrouw spreekt de Nederlandse taal niet, is dakloos, hoogzwanger en kan elk moment bevallen. Zij heeft ook de zorg voor een dochter van 2 jaar oud. Noodopvang is onmiddellijk nodig. Niet alleen tijdens de bevalling maar ook daarna. Dat wilde om allerlei praktische redenen niet lukken, maar met enige druk van de ombudsman en de bestuursadviseur van de wethouder lukt dat uiteindelijk wel.

Rondjes draaien

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2018-437

Meneer krijgt het niet voor elkaar om een daklozenuitkering te verkrijgen. Hij geeft aan in een scootmobiel te zitten die momenteel stuk is. Hij heeft contact gehad met de WMO en er zal vanuit die hoek binnenkort naar zijn scootmobiel worden gekeken. Doordat hij nu niet mobiel is kan hij zich moeilijk melden bij het daklozenloket. Om aanspraak te maken op een daklozenuitkering is het wel noodzakelijk dat hij zich daar meldt en om een briefadres vraagt (BRP inschrijving). Meneer geeft aan geen antwoord te krijgen van zijn consulent, ook al zegt die er mee bezig te zijn.

De ombudsman, noodgedwongen in de rol van 'casemanager', krijgt na meerdere malen contact met het daklozenloket, de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en de Kessler stichting meer grip op de situatie. Meneer staat op de wachtlijst voor de ziekenboeg en in de tussentijd kan hij naar de nachtopvang bij de Kessler stichting. In tegenstelling tot eerdere berichten kan meneer, vanwege zijn fysieke toestand, via een omweg en een rollator wel op de slaapzaal terecht. Als hij twee weken verblijft in de nachtopvang kan hij aanspraak maken op de daklozenuitkering. Meneer wil in eerste instantie niet slapen bij de nachtopvang, maar blijkt daar later alsnog te zijn gaan slapen.

Klaagzang

Beëindigd door Ombudsman | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2018-443

Meneer komt met een diverse klachten van uiteenlopende aard bij de ombudsman. Het blijkt moeilijk om zijn klachten afzonderlijk te benoemen en naar oplossingen te zoeken. De klaagzang herhaalt zich bij elk contact. Aan de hand van het verhaal heeft de ombudsman toch wat zaken uitgezocht en dan blijkt dat bepaalde klachten (te) oud zijn, al opgelost zijn of de gemeente niet aan te rekenen zijn. Verder zijn enkele openstaande vragen verhelderd of versneld laten aanpakken. Uiteindelijk zijn meneer en de gemeente uitgenodigd voor een gesprek. Meneer ziet de overheid als één en

ondeelbaar. Hij meent o.a. dat een urgentieverklaring in Den Haag ook in een andere gemeente moet gelden; hij is namelijk naar het noorden van het land verhuisd. Hiermee houdt de betrokkenheid van de gemeente op, met uitzondering van een reguliere financiële afwikkeling. Een deel van zijn klachten waren ongegrond. Voor wat betreft andere klachtelelementen heeft de ombudsman het onderzoek beëindigd.

Weer op de rails

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2018-499

Een jongere is zijn baan kwijtgeraakt waarna hij in de bijstand is beland. Hij had daarnaast een conflict met zijn verhuurder, die via een adresonderzoek zijn inschrijving ongedaan heeft laten maken. Hierdoor werd zijn uitkering stopgezet, met als gevolg dat hij nu dakloos is en geen inkomen heeft.

De jongere meldde zich aan bij het daklozenloket van de gemeente om zich daar in te schrijven en vervolgens een daklozenuitkering te kunnen aanvragen. Hij loopt echter tegen het probleem aan dat hij niet kan aantonen dat hij dakloos is omdat hij bij verschillende vrienden logeert. Wanneer je niet in de nachtopvang verblijft, dien je minstens 3 logeeradressen op te geven. Zolang de gemeente twijfelt of je wel echt dakloos bent, kun je je niet inschrijven bij het daklozenloket en geen uitkering aanvragen. De jongere benadert de jeugdbondsman en vraagt om hulp.

De jeugdbondsman vraagt de gemeente deze jongere bij de hand te nemen en hem te helpen zijn leven weer op de rit te krijgen. Een medewerker van de gemeente die jongeren met schulden begeleidt, spreekt op korte termijn met de jongere af en regelt de eerste administratieve zaken zodat er voor de korte termijn het e.e.a. kan worden geregeld, waaronder de daklozenuitkering. Vervolgens meldt hij hem aan bij een traject van het JIT, waar hij als dakloze jongere kan worden opgevangen en zal hem hierin verder begeleiden, zodat de jongere weer een toekomstperspectief krijgt en zijn problemen te lijf kan.

Verkeerde verwijzing en behandeling

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-519

Meneer heeft een klacht ingediend omdat hij en zijn vrouw schandelijk zijn behandeld bij hun bezoek aan het Dak- en Thuislozenloket. Ze zijn onterecht door 3 beveiligers het pand uitgezet zonder enig agressief gedag hunnerzijds. De ombudsman legt de klacht eerst neer bij de dienst; waarna de gemeente de klacht gegrond verklaart. De gemeente heeft aangegeven dat er verkeerd is doorverwezen naar het Dak- en Thuislozenloket en dat zij daar vervolgens niet goed zijn geholpen. De gemeente heeft zijn excuses aangeboden.

Wachten op vervoer

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-535

In mei heeft meneer een aanvraag ingediend voor de Taxibus en Valysbus. Na tien keer bellen en nu vier maanden verder te zijn, heeft meneer niets gehoord. Hij kreeg steeds te horen dat de aanvraag in behandeling is. De ombudsman heeft de klacht neergelegd bij de dienst. Eind september heeft de dienst contact opgenomen met meneer en aangegeven dat er bij de aanvraag een en ander mis is gegaan. Daarnaast was er ook sprake van achterstanden. De dienst heeft door middel van een brief aangegeven er alles aan te doen om de aanvraag zo snel mogelijk af te handelen. Binnen twee weken krijgt meneer de taxibuspas opgestuurd.

Kale woning zonder inrichting

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Zorg, welzijn | Dossier: 2018-537

Mevrouw heeft na haar dakloosheid een woning gevonden. Zij heeft weinig inkomen en daarom bij de gemeente bijzondere bijstand voor inrichtingskosten aangevraagd. Maanden later hoort mevrouw dat de kosten zijn toegekend, maar nog niet op haar bankrekening zijn overgemaakt. Mevrouw zou door haar casemanager een aantal keer worden teruggebeld, maar het contact komt niet tot stand. Inmiddels heeft mevrouw al drie maanden huur betaald voor een kale woning. Uit radeloosheid vraagt ze de ombudsman om hulp. De ombudsman heeft de dienst met spoed gevraagd naar de zaak te kijken en contact op te nemen met mevrouw. De gemeente had de aanvraag per ongeluk gesloten, waardoor mevrouw zo lang moest wachten. De gemeente heeft telefonisch contact met mevrouw opgenomen en haar excuses aangeboden. Mevrouw heeft haar verhaal kunnen doen en een vaste contactpersoon bij de gemeente gekregen. Dezelfde week zijn de inrichtingskosten overgemaakt naar mevrouw. Ze dankt de ombudsman voor de hulp.

Niet te volgen verrekening van inkomsten

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2018-542

Meneer heeft wekelijks wisselende inkomsten. De gemeente houdt iedere maand een geschat bedrag in op zijn uitkering om te voorkomen dat er vorderingen ontstaan. Achteraf worden dan de werkelijke inkomsten weer verrekend met het geschatte bedrag. Maar dat gebeurt op een manier die voor klager niet is te volgen en het lukt hem niet om dat de gemeente duidelijk te maken. Hij vraagt de ombudsman om hulp en die vraagt de gemeente om een gesprek met meneer aan te gaan om alles goed uit te leggen. De gemeente zegt dat toe, waarna de ombudsman het dossier kan sluiten.

Bewindvoering

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Inkomen, uitgaven, schulden | Dossier: 2018-584

Mevrouw meldt dat het schuldhelpverleningstraject bij de gemeente niet voortvarend verloopt. Zij heeft een particuliere bewindvoerder die niet naar haar tevredenheid functioneert. De ombudsman zoekt contact met de gemeente en vraagt naar haar status. De gemeente zal mevrouw snel uitnodigen voor een gesprek en een strategie uitstippelen. De kwaliteit van de bewindvoerder zal dan ook besproken worden.

HAEGHE GROEP

Totaal aantal klachten:

4

Uitkomst van de klachten:

Informatie verstrekt

1

Klacht behandeld door de gemeente

2

(Nader) onderzoek is niet verplicht

1



Het hierboven aangegeven aantal klachten hoeft niet overeen te komen met het aantal samenvattingen van klachten hieronder.

Wat een herrie!

Klacht behandeld door de gemeente | Klachtgroep: Beheer van de stad | Dossier: 2018-447

Meneer ervaart geluidsoverlast van bladblazers. Hij woont aan een plein met daarop een kinderspeelplaats. Voor de veiligheid van de spelende kinderen is het noodzakelijk dat steentjes regelmatig worden verwijderd van de rubberen valbescherming. Dit moet drie tot vier keer per dag gebeuren. Gelet op de omvang van het plein is vegen niet te doen. Daarnaast liggen er veel zonnebloempitschillen op de speelplaats en het lukt niet goed om die met een bezem te verwijderen. Daarom worden elektrische blazers gebruikt. Deze maken weliswaar minder herrie dan benzinemotorblazers, maar geluidloos zijn ze niet. De gemeente heeft er zeker begrip voor dat mensen zich aan het geluid ergeren. Zij proberen dan ook het schoonblazen tot een minimum te beperken. Als de zomervakantie ten einde is zal er minder gebruik worden gemaakt van het speelplein en kan het schoonblazen minder vaak per dag worden uitgevoerd. De ombudsman is van mening dat de gemeente hier niet onbehoorlijk handelt. Wanneer meneer en mogelijk andere bewoners de overlast verdergaand willen beperken kunnen zij met de stadsdeeldirectie overleggen over een andere inrichting van het plein, een die minder onderhoud vergt.

OVERIG

Ik wil graag mijn dochter zien

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Jeugd | Dossier: 2017-476

Mevrouw komt naar de jeugdbudsman omdat ze nauwelijks in contact kan komen met haar dochter. De situatie is als volgt: mevrouw en de vader van haar dochter zijn al vroeg uit elkaar gegaan en gescheiden. De dochter woont momenteel bij de vader. Beide ouders hebben gezag over de dochter, wel is door de rechter een ondertoezichtstelling (OTS) uitgesproken om omgang met beide ouders te bewerkstelligen.

Jeugdbescherming West (JBW) is door de rechter aangewezen dit te realiseren en de ouders hierin te begeleiden. JBW probeert omgang tussen moeder en dochter op gang te brengen en de ouders met elkaar hierover in contact te brengen. Vader ziet dit echter niet zitten en zegt dat de dochter dit ook niet wil. Ondanks de inspanningen van JBW, lukt het niet het contact tussen mevrouw en haar dochter te herstellen.

Mevrouw heeft een klacht ingediend bij JBW omdat er nog steeds geen omgang met haar dochter is. De klachtbehandeling laat erg lang op zich wachten en ze neemt contact op met de jeugdbudsman, die daar JBW op aanspreekt. De afhandeling van de klacht zal echter geen oplossing voor het probleem opleveren. Om naar een oplossing te zoeken, organiseert de jeugdbudsman een gesprek met alle hulpverleners. Het blijkt

dat alle instanties doen wat ze kunnen, maar dat er geen schot in de zaak zit omdat de ex-man van mevrouw de zaak bewust lijkt te frustreren; de zaak zit muurvast. Na een jaar moet de OTS opnieuw beoordeeld worden. Tot verdriet van mevrouw besluit de rechter de OTS niet te verlengen, omdat er geen zicht op verbetering is en de dochter behoefte heeft aan rust en stabiliteit. De jeugdbudsman kan verder niets voor mevrouw betekenen.

Omgevingsloket online

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Vergunningen (toekenning/afwijzing) | Dossier: 2018-033

Meneer dient een klacht in over gebrekkige informatie op de website bij het aanvragen van een omgevingsvergunning, nu moet hij onverwachts leges betalen.

De gemeente laat de ombudsman zien dat je bij het indienen van een aanvraag een waarschuwing te zien krijgt dat verdergaan met de aanvraag geld kan kosten. De ombudsman vindt dat de gemeente niets te verwijten is.

Op de gemeentelijke website staan de noodzaak en de gevolgen van een aanvraag uitvoerig toegelicht. Sommige aanvragers zien die informatie niet omdat ze rechtstreeks naar het OLO gaan of verwezen worden. Dit loket is een landelijke website waar burgers een melding doen of een omgevingsvergunning kunnen aanvragen voor bijvoorbeeld een verbouwing. De ombudsman krijgt vaker klachten over het OLO. Je kunt bij het loket geen vragen stellen. Dat komt omdat het een landelijke site is maar de gemeente over de vergunningen beslist of de legeshoogte vaststelt. Sommige mensen stellen toch een vraag aan het landelijke loket en komen er dan achteraf achter dat ze de gemeente leges verschuldigd zijn. Soms ook blijkt dat er helemaal geen vergunning nodig is maar dan moeten ze toch leges betalen omdat ze een aanvraag ingediend hebben.

De ombudsman heeft al eerder via de gemeente ervoor gepleit om betere toelichting te geven op de website van het OLO om verwarring/ verrassing bij een aanvrager te voorkomen.

Hervestiging in Nederland

Informatie verstrekt | Klachtgroep: Overig | Dossier: 2018-540

Meneer komt samen met een familielid naar het spreekuur. Meneer woont sinds twee weken in Nederland en heeft een Nederlandse nationaliteit. Hij heeft geen inkomen noch huisvesting. Meneer verwacht van de gemeente een oplossing voor zijn situatie. De ombudsman legt uit dat meneer gevraagd zelf zijn problemen zal moeten gaan oplossen. Tijdens het gesprek is geprobeerd om meneer te motiveren. Hij heeft aangegeven dat hij op dit moment bezig is met solliciteren. Voorts is hij op verschillende onderwerpen geadviseerd, w.o. inschrijving



De burgers zien de gemeente als één geheel.

7. HET OVERZICHT VAN DE BEHANDELDE KLACHTEN BIJ BOVEN GEMEENTELIJKE VOORZIENINGEN

Gemeentelijke Gezondheidsdienst Haaglanden	149
Omgevingsdienst Haaglanden	150
Projectorganisatie Rotterdamse Baan	151

GEMEENTELIJKE GEZONDHEIDSDIENST HAAGLANDEN

Totaal aantal klachten: 10

Uitkomst van de klachten:	
Beëindigd door ombudsman	2
Informatie verstrekt	4
(Nader) onderzoek is niet verplicht	3
Kenbaar	1



Het hierboven aangegeven aantal klachten hoeft niet overeen te komen met het aantal samenvattingen van klachten hieronder.

Belverbod

(Nader) onderzoek is niet verplicht | Klachtgroep: Klantenservice, contact | Dossier: 2018-560

Meneer neemt telefonisch contact op met GGD Haaglanden. Van een receptiemedewerker krijgt hij te horen dat hij een belverbod heeft gekregen van de directie. Meneer staat perplex. Als hij vraagt waarom dit is opgelegd krijgt hij te horen dat alleen de directie hier antwoord op kan geven, maar het lukt hem niet om met de directie te worden doorverbonden. Meneer dient een klacht in bij de ombudsman. De klachtencoördinator van de GGD onderzoekt wat hier aan de hand is en constateert dat meneer deze boodschap onterecht heeft ontvangen. Hem is excuses aangeboden omtrent de gang van zaken. Meneer kan net als iedereen gebruik maken van de dienstverlening van GGD Haaglanden.

OMGEVINGSDIENST HAAGLANDEN

Totaal aantal klachten:	4
Uitskomst van de klachten:	
Informatie verstrekt	3
(Nader) onderzoek is niet verplicht	1



Het hierboven aangegeven aantal klachten hoeft niet overeen te komen met het aantal samenvattingen van klachten hieronder.

Gezien de aard van de klachten is er geen samenvatting opgenomen.

PROJECTORGANISATIE ROTTERDAMSE BAAN

In dit verslagjaar zijn er geen klachten over de Rotterdamse Baan ontvangen.







Colofon

Dit is een uitgave van

Gemeente Den Haag

Maart 2019

Ontwerp en productie

Gemeente Den Haag

Intern Dienstencentrum

Foto's

Arnaud Roelofs Fotografie





Gemeentelijke Ombudsman | St. Jacobstraat 125 | 2512 AN Den Haag | telefoon: (070) 752 82 00 |
www.ombudsman-den Haag.nl | ombudsman@den Haag.nl |
www.jeugdombudsmanden Haag.nl | De jeugdombudsman is ook op Facebook te vinden