



Overijsselse  
Ombudsman

---

# JAARVERSLAG

# 2018

---

## Recht om te klagen, maar klachtrecht geen doel op zich

### Klachten in 2018

In 2018 zijn 130 klachten – via de website, per mail of per post – bij de Overijsselse Ombudsman ingediend, hetzelfde aantal als in 2017. Van het totaal aantal ingediende klachten hebben we er – na overleg met verzoekers – 37 doorgestuurd naar de desbetreffende gemeente of instantie omdat die nog niet bekend was met de klacht en/of nog niet in de gelegenheid was gesteld de klacht te behandelen.

Dit jaar zijn 33 klachten (waarvan een aantal eind 2017 (9) is ingediend) na een – kort of langer – onderzoek met een rapport(brief) afgesloten. Daarvan zijn er 6 gegrond, 10 gedeeltelijk gegrond en 15 ongegrond verklaard. In 2 gevallen is de klacht niet verder onderzocht nadat deze in behandeling was genomen. Zie voor verdere bijzonderheden het overzicht op pagina 7 en 'Onderzoeken in 2018 (pagina 8 en verder).

Daarnaast zijn er veelvuldig telefonische contacten geweest over klachten. Deze contacten resulteerden vaak niet in het indienen van een klacht.

### Interventie

Ook in 2018 kon in een aantal gevallen een klacht worden opgelost of het gesprek tussen een verzoeker en de gemeente weer op gang worden gebracht door een bemiddelende rol van de Overijsselse Ombudscommissie.

### (Geen) doel van het klachtrecht

Iedereen heeft het recht om – binnen de kaders van de Algemene wet bestuursrecht – een klacht in te dienen over – de wijze waarop hij of zij is behandeld door – een overheidsinstantie. Het doel van het klachtrecht is tweeledig: 1. De burger – op weg – helpen en 2. De gemeente of instantie laten leren van klachten. Het gaat daarbij uiteindelijk om herstel van vertrouwen van de burger in de overheid. Dat vertrouwen kun je niet afdwingen, maar deze twee doelstellingen kunnen wel – indirect – bijdragen aan herstel van vertrouwen.

Soms lijkt klagen een doel op zich. Niet het oplossen van een probleem staat dan centraal, maar het gewenste oordeel dat – een bestuurder of ambtenaar van – de gemeente of instantie het verkeerd heeft gedaan. Dat is echter niet het doel van het klachtrecht.

Een verschil van mening leidt in sommige gevallen tot een voortdurende stroom aan klachten van een burger. De behandeling van deze klachten kan voor een bestuursorgaan op een gegeven moment een flinke belasting worden. (Wanneer) kan een bestuursorgaan dan van (verdere) klachtbehandeling afzien? Uit de ombudsprudentie blijkt dat het acceptabel is dat een bestuursorgaan dit doet als het gaat om klachten die samenhangen met een diepgaand, onveranderbaar verschil van mening tussen een burger en een overheidsinstantie en de behandeling van klachten een te zware belasting vormt voor de ambtelijke organisatie. Verdere klachtbehandeling kan en zal in die gevallen niet (meer) bijdragen aan herstel van vertrouwen.

Die conclusie moet echter niet te snel worden getrokken. Het is goed om bij zogenaamde contactintensieve burgers de dieper liggende oorzaak op te sporen en te bezien of dit inderdaad een onveranderbaar verschil van mening is dat door klachtbehandeling niet kan worden opgelost.

### Klachten informeel oplossen

Wij constateren dat er bij gemeenten en instanties in toenemende mate aandacht is voor het informeel oplossen van klachten. Dat is een mooie ontwikkeling. Informele klachtbehandeling kan namelijk door een persoonlijke, betrokken en oplossingsgerichte benadering bijdragen aan het naar tevredenheid van de verzoeker behandelen van klachten en het herstel van diens vertrouwen. Mocht dit niet lukken, dan is het goed de klacht alsnog – via de formele procedure – schriftelijk af te handelen.

Er zijn, zoals de Nationale ombudsman het omschrijft in de 'Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling' d.d. 19 maart 2018, drie treden in de klachtbehandelingsladder:

1. De medewerker neemt zelf de onvrede weg;

2. De klachtbehandelaar binnen de organisatie zoekt een oplossing voor het probleem (of komt tot een formele afhandeling) en
3. De weg naar de externe ombudsvoorziening.

De kunst bij klachtbehandeling is om zo laag mogelijk op deze ladder te blijven. Een nog grotere uitdaging is het zoveel mogelijk voorkomen van klachten.

Als de overheidsinstantie naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen, komt volgens de Algemene wet bestuursrecht de verplichting tot het verder toepassen van de wettelijke regels voor klachtbehandeling te vervallen. Uiteraard moeten de wettelijke termijnen wel in de gaten worden gehouden.

### Aanbevelingen

In 2018 hebben we in een aantal gevallen een of meer aanbevelingen gedaan aan een gemeente of instantie. Deze waren soms gericht op de concrete situatie maar hadden in een aantal gevallen ook een meer algemeen karakter. Het kwam ook een enkele keer voor dat een aanbeveling werd gegeven terwijl de klacht ongegrond werd verklaard. In de regel worden onze aanbevelingen opgevolgd.

Wij hebben geconstateerd dat gemeenten soms vergeten een verzoeker te laten weten wat zij met een door de Overijsselse Ombudsman gegeven aanbeveling hebben gedaan. Hoewel niet wettelijk verplicht, is dat voor de relatie tussen overheid en burger van belang, zoals het ook gewenst is dat het bestuursorgaan laat weten wat men doet met en/of heeft geleerd van een (gedeeltelijk) gegrond verklaarde klacht.

Gemeenten en instanties moeten volgens de Algemene wet bestuursrecht ons laten weten als een aanbeveling niet wordt opgevolgd en wat daarvan de reden is.

### Contacten

Extern wisselen we kennis en ervaringen uit met de Nationale ombudsman en met andere gemeentelijke en regionale ombudsinstanties. Zowel incidenteel als in periodiek (COLOM-)overleg vindt afstemming en kennisdeling plaats over onderwerpen die de ombudsinstanties raken. Ook de bijeenkomsten van de Vereniging voor Klachtrecht dragen aan de uitwisseling van kennis en kunde bij.

In april 2018 kwam de Nationale ombudsman voor een bezoek naar de provincie Overijssel. Daar waar een enkele inwoner een vraag of een klacht had over een bij ons aangesloten gemeente, werd dat meteen aan ons doorgegeven. Als voorzitter van de Overijsselse Ombudscommissie was ik bij het overleg aanwezig van ombudsman Reinier van Zutphen en enkele van zijn medewerkers met de Overijsselse Commissaris van de Koning, burgemeesters en dijkgraven. Een mooie illustratie van de goede onderlinge samenwerking.

Met de deelnemende gemeenten en organisaties heb ik, naast de contacten die de commissieleden hebben in het kader van concrete klachten, tweejaarlijks een gesprek over hoe het gaat met de klachtbehandeling in de gemeente en de relatie met de Overijsselse Ombudsman. In 2018 heb ik een bezoek gebracht aan een aantal burgemeesters. In 2019 volgt een bezoek aan de overige bij ons aangesloten gemeenten en instanties.

Ook heb ik op verzoek van de griffie(r) van de gemeenteraad in enkele gemeenten in de raadscommissie of op de politieke markt een toelichting gegeven op het werk van de Overijsselse Ombudscommissie en het jaarverslag 2017.

De Overijsselse Ombudsman heeft een onafhankelijke positie, maar een goede samenwerking met de deelnemende gemeenten en instanties is van belang is om tot goede (ook eerstelijns) klachtbehandeling te komen.

Zo willen we als ombudscommissie de werkzaamheden in 2019 voortzetten, gericht op versterking van het vertrouwen van burgers in de overheid.

Raalte/Nijverdal, 31 januari 2019

Piet Jansen  
voorzitter Overijsselse Ombudscommissie





## Leer-, aandachts- en andere opvallende punten

### Ombudsman is geen rechter

Regelmatig lijken indieners van een verzoekschrift/klacht ervan uit te gaan dat de ombudscommissie een rechter is. Echter, de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en dus ook het klachtrecht is vooral bedoeld om processen soepel te laten verlopen. Klachtbehandeling is, zoals in de inleiding aangegeven, geen doel op zich en niet bedoeld om de overheidsinstantie op het strafbankje te plaatsen. Ook in 2018 leek dit enkele malen het enige doel te zijn. Soms kan dan, geleet op artikel 9:23 van de Awb geconcludeerd worden dat het belang van de verzoeker bij een onderzoek door de Overijsselse Ombudscommissie (OO) kennelijk onvoldoende is om een onderzoek in te stellen of voort te zetten.

### Klachten over beleid

Een klacht moet gaan over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, aldus artikel 9:1 van de Awb. Volgens ombudsprudentie moet het begrip 'klacht' ruim worden uitgelegd. Echter ook weer niet te ruim: klachten over het beleid of beleidsuitvoering in het algemeen vallen buiten het bereik van de klachtenregeling. Dat geldt ook voor het politieke besluitvormingsproces. Een klacht over het onjuist of onvoldoende informeren van de gemeenteraad werd dan ook terecht niet in behandeling genomen door een van de bij de OO aangesloten gemeenten.

### Langer dan een jaar geleden

In de Awb staat dat de ombudsman niet verplicht is een onderzoek in te stellen of voort te zetten als het om een gedraging gaat die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden. Een misverstand is dat een klacht die in behandeling is genomen altijd wel zou moeten worden afgehandeld. Soms wordt namelijk pas tijdens het onderzoek duidelijk dat het om een gedraging gaat van veel langer dan een jaar geleden. In een bepaalde zaak dacht verzoeker aanknopingspunten gevonden te hebben voor zijn klacht in een recente aangelegenheid, terwijl de klacht zelf ging over gedragingen van een aantal jaren geleden en dus veel eerder had kunnen worden ingediend.

### Horen van partijen door de ombudscommissie

Volgens de Awb moet de ombudsman de verzoeker en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid stellen hun standpunt toe te lichten. Misverstand is dat dit altijd mondeling en in elkaars nabijheid zou moeten gebeuren. In de wet staat namelijk ook dat de ombudsman beslist of de toelichting schriftelijk of mondeling en al dan niet in elkaars tegenwoordigheid wordt gegeven. Soms is de – schriftelijk of telefonisch – verkregen informatie voldoende om de klacht af te handelen.

Als een gesprek wordt gehouden, geeft de OO er in het algemeen de voorkeur aan dit in tegenwoordigheid van alle betrokkenen te doen. Als om welke reden ook afzonderlijke gesprekken plaatsvinden moet de andere partij wel in kennis gesteld worden van en de gelegenheid krijgen om te reageren op wat in de gesprekken naar voren is gebracht.

### Horen van partijen door de gemeente of instantie

Ook het bestuursorgaan moet, enkele wettelijke uitzonderingen daar gelaten, bij de behandeling van een klacht in eerste instantie, de klager én degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid stellen te worden gehoord. Uit het oogpunt van zorgvuldigheid dient het verslag van het gesprek niet alleen te worden voorgelegd aan degene met wie het gesprek is gevoerd, maar ook aan de andere partij en deze moet de gelegenheid worden gegeven daarop te reageren.

### Centrale regie

Vooraf in het sociaal domein zien de mensen soms door de bomen het bos niet meer. Met name als ze te maken hebben met verschillende afdelingen en/of ambtenaren. Ook komt het voor dat er nog een andere gemeente in het spel is, die als centrumgemeente bepaalde taken uitvoert. Als daarnaast ook nog andere instanties, zoals de Sociale Verzekeringsbank of het UWV in beeld komen, wordt het allemaal wel heel ondoorzichtig voor een 'gewone burger'. In zo'n geval mag van de gemeente verwacht worden dat de desbetreffende inwoner bij de hand wordt genomen door een regisseur of contactpersoon aan te wijzen, die niet alleen de interne maar ook de externe lijntjes in de gaten houdt.



### **Een klacht is niet alleen een klacht als er 'klacht' op staat**

Klachten kunnen worden ingediend via het formulier op de website van de OO, via de mail of via 'een ouderwetse brief'. Maar een enkele keer komt het voor dat een verzoeker geen kans ziet om de klacht op papier te zetten. Dan helpt de OO de klacht te formuleren.

Hetzelfde komt bij gemeente en instanties voor. Lastiger is als een klacht als het ware verscholen is in een lang verhaal. Maar ook dan zal deze als klacht behandeld moeten worden. 'Iedere uiting van onvrede of ongenoegen' moet als een klacht worden gezien.

### **Ontvankelijkheid en inhoud**

Als op basis van de inhoud wordt geconcludeerd dat de klacht niet-ontvankelijk is omdat de klacht niet is omschreven (artikel 9:4, lid 2, sub c Awb) moet uiteraard niet op de inhoud van de klacht worden ingegaan, wat in 2018 een keer bij een van de gemeenten is gebeurd.

Wij vinden overigens dat niet te snel tot een niet-ontvankelijkverklaring mag worden geconcludeerd.

### **Verslag van gesprek of zitting**

Ook in dit verslagjaar was het weer bij verschillende zaken een aandachtspunt, dat geen verslag was gemaakt van een gesprek of een hoorzitting of dat een verslag niet in concept was toegezonden aan betrokkene(n). De OO blijft erop hameren dat het van belang is om van een gesprek in het kader van de klachtenprocedure een verslag te maken en verzoeker de gelegenheid te geven daarop te reageren. Dat geldt ook voor andere gesprekken waarin afspraken met burgers worden gemaakt.

### **Beroep en verzet bij de Rechtbank**

We hebben in 2018 voor het eerst meegemaakt dat beroep en verzet werd aangetekend tegen de afhandeling van een klacht, zowel bij een van de aangesloten gemeenten als – in een andere zaak – bij de OO.

Op verzoek van de klager die een beroepschrift had ingediend tegen het afhandelingsbesluit van B en W hebben we de behandeling van zijn klacht opgeschort tot de beslissing van de Rechtbank. Toen hij vervolgens verzet aantekende, hebben we de klacht, die inmiddels al 8 maanden bij de OO lag, toch maar afgehandeld.

Ook tegen een besluit van de OO is in 2018 een keer een beroepschrift en vervolgens een verzetschrift ingediend. Toen de Rechtbank ons – via een standaardbrief – verzocht alle stukken in tweevoud in te dienen, hebben we aangegeven daartoe uiteraard bereid te zijn, maar dat dit ons niet zinvol leek, omdat een oordeel van een ombudsinstantie niet een voor beroep vatbaar besluit is. De Rechtbank stemde daarmee in. De Rechtbank verklaarde zich vervolgens onbevoegd van het beroep kennis te nemen. Het daarna ingediende verzetschrift heeft de Rechtbank ongegrond verklaard.

### **Eigen regels moet je wel nakomen**

In de Awb is bepaald hoe een klacht moet worden behandeld. Als een gemeente daarnaast nog eigen regels toevoegt in een door de raad vastgesteld(e) verordening of reglement, is het zaak om die dan ook na te leven. Voor een burger wordt het wel heel ondoorzichtig als de behandeling van zijn of haar klacht op een andere wijze plaatsvindt dan mag worden verondersteld op basis van wat op de gemeentelijke website staat.

### **Wat doe je als klager eisen stelt?**

Het is in 2018 een paar keer voorgekomen dat een indiener van een klacht bij de gemeente een voorwaarde stelde met betrekking tot degene(n) die bij het gesprek over de klacht aanwezig moest(en) zijn. Aan zo'n verzoek hoeft het bestuursorgaan uiteraard niet tegemoet te komen. De gemeente of instantie bepaalt zelf wie van haar kant bij de hoorzitting aanwezig is/zijn. Een verzoeker kan niet eisen dat er bijvoorbeeld een onafhankelijke voorzitter bij moet zijn. Dit laat onverlet dat de gemeente in zo'n geval verzoeker wel in de gelegenheid moet stellen om de klacht toe te lichten. En zeker mag het stellen van zo'n eis door een klager er niet toe leiden dat een klacht inhoudelijk niet behandeld wordt.

### **Teveel 'service' kan tot onduidelijkheid leiden**

In een zaak die in 2018 speelde ging het om geluidsoverlast van een provinciale weg. De oorzaak van de verkeerstoename is de aanleg van een nieuwe weg en rotonde door de desbetreffende gemeente. Vele jaren na die aanleg wil een aanwonende alsnog in aanmerking komen voor compenserende maatregelen. De gemeente zegt enerzijds dat verzoeker veel te laat is en

anderzijds dat hij gelet op de normen niet in aanmerking komt. Dit wordt aangetoond aan de hand van berekeningen. Die normen hebben echter betrekking op het verkeer op de provinciale weg. De gemeente vergeet erbij te zeggen dat die weg onder provinciale verantwoordelijkheid valt, waardoor het voor verzoeker wel wat ondoorzichtig is geworden.

## Overzicht klachten in cijfers

### In 2018 ontvangen verzoeken

In het verslagjaar zijn bij de Overijsselse Ombudsman **130 verzoeken tot onderzoek** ingediend.

Naar 41 klachten werd een onderzoek ingesteld (24 onderzoek, afgedaan met rapport of (rapport)brief al dan niet met afspraken; 9 interventie; 8 in onderzoek en afhandeling in 2019).

87 klachten werden niet (verder) in behandeling genomen. In 37 gevallen betrof het klachten die nog niet in eerste instantie behandeld waren door de desbetreffende gemeente of andere aangesloten instantie. Enkele van deze klachten kwamen terug, omdat zij door de gemeente/instantie ongegrond zijn verklaard en/of niet tot een voor klager bevredigende oplossing hebben geleid.

50 klachten werden niet verder in behandeling genomen o.a. omdat de klacht, al dan niet na kort onderzoek, werd ingetrokken; klachten waartoe de OO niet bevoegd was onderzoek in te stellen en klachten die niet verder zijn behandeld omdat verzoeker niet reageert.

Hieronder een overzicht van de in 2018 ontvangen klachten, uitgesplitst per deelnemer

| Deelnemer                                      | TOTAAL<br>aantal in<br>2018<br>ontvangen<br>klachten | Onderzoek<br>en<br>afhandeling<br>met rapport<br>of brief | Interventie | 1e<br>behandeling<br>gemeente<br>/instantie | niet verder<br>in<br>behandeling | verzoek<br>herziening | ontvan-<br>gen in<br>2017<br>afgedaan<br>in 2018 | ontvan-<br>gen in<br>2018 nog<br>af te doen<br>in 2019 |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Almelo                                         | 8                                                    |                                                           | 1           | 3                                           | 3                                |                       |                                                  | 1                                                      |
| Borne                                          | 7                                                    |                                                           | 1           | 3                                           | 3                                |                       |                                                  |                                                        |
| Dalfsen                                        | 6                                                    |                                                           | 2           | 2                                           | 2                                |                       | 1                                                |                                                        |
| Haaksbergen                                    | 6                                                    |                                                           |             | 1                                           | 3                                |                       | 1                                                | 2                                                      |
| Hengelo                                        | 14                                                   | 6                                                         |             | 2                                           | 5                                |                       | 3                                                | 1                                                      |
| Kampen                                         | 6                                                    | 2                                                         |             | 3                                           | 1                                |                       |                                                  |                                                        |
| Meppel                                         | 4                                                    | 2                                                         | 1           |                                             | 1                                |                       | 1                                                |                                                        |
| Oldebroek                                      | 6                                                    | 1                                                         |             |                                             | 3                                |                       | 2                                                | 2                                                      |
| Oldenzaal                                      | 4                                                    | 1                                                         |             | 1                                           |                                  | 2                     | 1                                                |                                                        |
| Olst-Wijhe                                     | 2                                                    |                                                           |             | 1                                           | 1                                |                       |                                                  |                                                        |
| Raalte                                         | 6                                                    | 2                                                         | 2           | 1                                           | 1                                |                       | 1                                                |                                                        |
| Rijssen-Holten                                 | 6                                                    | 2                                                         |             | 4                                           |                                  |                       |                                                  |                                                        |
| Staphorst                                      | 2                                                    | 1                                                         |             | 1                                           |                                  |                       |                                                  |                                                        |
| Twenterand                                     | 8                                                    |                                                           |             | 4                                           | 2                                |                       |                                                  | 2                                                      |
| Wierden                                        | 2                                                    | 1                                                         |             |                                             | 1                                |                       | 1                                                |                                                        |
| Zwartewaterland                                | 0                                                    |                                                           |             |                                             |                                  |                       |                                                  |                                                        |
| Zwolle                                         | 29                                                   | 5                                                         | 2           | 11                                          | 11                               |                       |                                                  |                                                        |
| GGD IJsselland                                 | 0                                                    |                                                           |             |                                             |                                  |                       |                                                  |                                                        |
| Veiligheidsregio IJsselland                    | 0                                                    |                                                           |             |                                             |                                  |                       |                                                  |                                                        |
| Regio Twente                                   | 1                                                    |                                                           |             |                                             | 1                                |                       |                                                  |                                                        |
| Soweco                                         | 0                                                    |                                                           |             |                                             |                                  |                       |                                                  |                                                        |
| Stadtoezicht Almelo                            | 0                                                    |                                                           |             |                                             |                                  |                       |                                                  |                                                        |
| Werkvoorzieningsschap<br>Twente                | 0                                                    |                                                           |             |                                             |                                  |                       |                                                  |                                                        |
| Reg. Bedrijventerrein<br>Twente                | 0                                                    |                                                           |             |                                             |                                  |                       |                                                  |                                                        |
| Veiligheidsregio Twente                        | 0                                                    |                                                           |             |                                             |                                  |                       |                                                  |                                                        |
| Uitvoeringsorganisatie<br>Jeugdzorg IJsselland | 0                                                    |                                                           |             |                                             |                                  |                       |                                                  |                                                        |
| Ombudscommissie                                | 2                                                    | 1                                                         |             |                                             | 1                                |                       |                                                  |                                                        |
| Niet-deelnemers                                | 11                                                   |                                                           |             |                                             | 11                               |                       | 1                                                |                                                        |
| <b>TOTAAL</b>                                  | <b>130</b>                                           | <b>24</b>                                                 | <b>9</b>    | <b>37</b>                                   | <b>50</b>                        | <b>2</b>              | <b>12</b>                                        | <b>8</b>                                               |



## Onderzoeken in 2018

**Kern van de klachten die in 2018 – na onderzoek en/of gesprek door een rapport of een (rapport)brief – zijn afgerond.** (NB OO = 'Overijsselse Ombudsman c.q. Overijsselse Ombudscommissie; Awb = Algemene wet bestuursrecht; Wmo = Wet maatschappelijke ondersteuning; PGB = persoonsgebonden budget)

De geanonimiseerde rapporten zijn te vinden op de website: [www.overijsselseombudsman.nl](http://www.overijsselseombudsman.nl)

## Verzoeken ontvangen in 2017, afgerond in 2018

### Integreren in Nederland is moeilijk

De klachten betreffen de wijze waarop de gemeente de integratie van verzoeker aanpakt. Verzoeker blijkt moeilijk bereikbaar en haakt op cruciale punten af en wordt dan gekort op de uitkering. De gemeente handelde over het geheel genomen correct. De klachten zijn dan ook niet gegrond. Wel hebben verzoeker en de gemeente tijdens de hoorzitting afgesproken dat een onafhankelijke deskundige het hele dossier nog eens tegen het licht zal houden.

### Te snelle actie van de gemeente?

De gemeente zorgt voor een opvangplaats in een crisissituatie en vraagt daarvoor namens verzoekers een PGB aan. De communicatie daarover verloopt niet optimaal. Verder zijn er klachten over de begeleiding door de zorginstelling. Hiervoor kan men niet terecht bij de gemeente (en de OO), want er geldt een eigen klachtenregeling. Dit leidt bij verzoeker tot een gevoel van 'van het kastje naar de muur'. De klachten over de gang van zaken rond het PGB zijn deels gegrond. De gemeente is in de communicatie hierover niet zorgvuldig geweest. Ook had meer transparantie bereikt kunnen worden door duidelijker met verzoekers de actie die is ondernomen richting Jeugdwerk en - een deel van - de resultaten te melden bij de klachtafhandeling door de gemeente.

### Gebruik woordje 'bemoeienis'

Verzoeker klaagt over het handelen en het taalgebruik van een consultant Jeugd bij de gemeente. Ook betreft de klacht het niet behandelen van de door verzoeker ingediende bezwaarschriften. Verder geeft klager aan dat de klachtbehandeling niet zorgvuldig is geweest en eist hij een schadevergoeding en een dwangsom. De OO is niet bevoegd om uitspraken te doen over dwangsommen en schadevergoedingen. Voor wat betreft de inhoudelijke klacht, concludeert de OO dat de gemeente behoorlijk heeft gehandeld. Volgens de OO komt het woord 'bemoeienis' wellicht wat zakelijk over, maar kan het gebruik van dit woord in dit kader niet als onbehoorlijk of onprofessioneel worden betiteld. De klacht is ongegrond.

### Gemeente beantwoordt vragen onzorgvuldig, onvolledig of helemaal niet

Verzoeker heeft een bedrijfswoning op een industrieterrein. Hij wil graag een tweede woning realiseren op dezelfde locatie. Hij heeft hiertoe informatie ingewonnen bij de gemeente (onder meer over adressen aan de Xweg en de Yweg), maar klaagt erover dat de gemeente zijn vragen niet, onzorgvuldig of onvolledig beantwoordt. Op nadere vragen van verzoeker eind juli 2017, is pas op 20 december 2017 een reactie gekomen, na inschakeling van de OO. Ook klaagt verzoeker over het advies van de gemeente om een (principe) aanvraag voor een omgevingsvergunning in te dienen, terwijl al bij voorbaat is aangegeven dat dit weinig tot geen kans van slagen heeft. De OO concludeert ten aanzien van de behoorlijkheidsnorm goede organisatie dat er onjuiste adressen zijn geciteerd door de gemeente. Ook is ten onrechte gesproken over het willen toevoegen van twee woningen. Ten aanzien van de behoorlijkheidsnorm voortvarendheid concludeert de OO dat, nu er op de reactie van verzoeker van 31 juli 2017 pas op 20 december 2017 en na interventie van de OO is gereageerd, niet voortvarend is gehandeld door de gemeente. De klacht is gegrond.

### Klachtbehandeling door gemeenteraad niet goed

Het merendeel van de vragen van verzoeker hangt samen met het politieke besluitvormingsproces. Verzoeker heeft aangegeven geen persoonlijk belang te hebben bij zijn klacht. Dit betekent dat de OO op grond van artikel 9:23, onder c, van de Awb geen aanleiding ziet om het onderzoek naar verweten onvoldoende informatieverstrekking bij de beantwoording van vragen voort te zetten, nu

het belang van een onderzoek door de OO en het gewicht van de gedraging onvoldoende zijn gebleken.

De OO concludeert voor wat betreft de klachtbehandeling dat de raad op onjuiste grond de klacht ongegrond verklaarde. Ook was het niet zorgvuldig om het verslag van de hoorzitting niet eerst in concept naar verzoeker te sturen om hem de gelegenheid te geven daarop te reageren. Daarmee handelde de raad in strijd met de behoorlijkheidsnorm van goede voorbereiding.

De OO gaat er vanuit dat aan de raad gerichte brieven door de raad beantwoord worden en dat de raad met het eventueel doorgeleiden van bepaalde brieven naar de gemeenteraadsfracties een stukje 'extra service' wil bieden. De OO betwijfelt overigens of dit de duidelijkheid voor de burger ten goede komt.

### **Klachtafhandeling moet beter**

De klachten gaan over vermeende belangenverstrengeling, de manier waarop verzoeker is behandeld door een wethouder en de wijze van klachtbehandeling door de gemeente.

De gedragingen van de gemeente zijn volgens de OO niet behoorlijk voor wat betreft de informatieverstrekking over de werkwijze bij de klachtbehandeling en zorgvuldigheid bij de waarheidsvinding. Daarmee handelt de gemeente in strijd met de behoorlijkheidsnormen van goede informatieverstrekking en goede voorbereiding. Daarnaast laat de gemeente onduidelijkheid bestaan over de behandeling van klachten over – een medewerker van – een organisatie die belast is met de uitvoering van door de gemeente uitbestede taken. De klacht over de klachtbehandeling is gegrond. De OO doet t.a.v. de klachtbehandeling in het algemeen én in dit specifieke geval een aantal aanbevelingen.

Met betrekking tot de klacht over de behandeling van de melding van vermeende belangenverstrengeling concludeert de OO dat de gemeente voldoende heeft gemotiveerd dat en hoe zij onderzoek deed naar de melding van verzoeker. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond. Ten aanzien van de klacht over de bejegening kan niet geconcludeerd worden dat de wethouder onzorgvuldig heeft gehandeld. Ook dit klachtonderdeel verklaart de OO ongegrond.

### **Gemeente houdt zich niet aan haar eigen klachtprocedure**

De gemeente heeft, ondanks herinneringen, niet tijdig gereageerd op een brief waarin vragen werden gesteld over een overlast gevend horecabedrijf. Bij de behandeling van de hierover ingediende klacht heeft de gemeente de afdoeningstermijnen overschreden zonder verzoeker hierover te informeren. Ook heeft de gemeente besloten geen hoorzitting te organiseren omdat zij niet tegemoet wilde komen aan de wensen van verzoeker m.b.t. de aanwezigheid van de burgemeester en een onafhankelijke voorzitter. Over deze gedragingen heeft verzoeker vervolgens een klacht ingediend bij de OO.

De klacht is gegrond. De gemeente handelde niet zorgvuldig wat betreft de behoorlijkheidsnormen van goede organisatie en voortvarendheid.

De gemeente hoefde naar het oordeel van de OO niet tegemoet te komen aan bedoelde wensen van verzoeker, maar de gemeente had verzoeker wel kunnen uitnodigen voor een hoorzitting op een door de gemeente bepaalde wijze. Vervolgens was de keuze aan verzoeker geweest om al dan niet te komen. Omdat de gemeente inmiddels antwoord heeft gegeven op de belangrijkste vragen van verzoeker en op onderdelen haar excuses heeft aangeboden, heeft de OO geen aanbeveling gedaan om alsnog een hoorzitting te organiseren.

### **Klachten ten onrechte niet behandeld**

De klachten van verzoeker zijn niet in behandeling genomen omdat verzoeker wilde dat een onafhankelijke derde deelneemt aan de klachtbehandeling en de gemeente niet aan dat verzoek tegemoet wilde komen.

De OO komt tot de conclusie, dat de gemeente het volste recht heeft om niet tegemoet te komen aan een verzoek om een onafhankelijke derde in te schakelen bij klachtbehandeling, maar dat, nu het in artikel 9:8, lid 1 en lid 2 van de Awb gestelde (kennelijk) niet aan de orde is, de klachten wel inhoudelijk behandeld hadden moeten worden. Ook als verzoeker niet gehoord wilde worden, had de gemeente op basis van de stukken en de telefoongesprekken de klachten kunnen en behoren te beoordelen. De klacht is gegrond en de OO doet de aanbeveling de beslissing te herzien en de klachten alsnog in behandeling te nemen en deze, al dan niet na een hoorzitting, af te handelen.



## Verzoeken 2018

### Door de bomen het bos niet meer zien – regiefunctie gemeente

Deze klacht richt zich op onvolledige informatieverstrekking door de gemeente over de financiële gevolgen van het ontvangen van een PGB. Verzoekers hadden te maken met meer gemeenten en andere instanties en zijn van mening dat zij door de gemeente waar zij wonen, niet echt zijn geholpen, maar steeds van het kastje naar de muur zijn gestuurd. Zij zagen door de bomen het bos niet meer. Daarnaast heeft de gemeente zonder aantoonbare reden persoonsgegevens van verzoekers doorgegeven aan een zorgkantoor, waardoor verzoekers zich in hun privacy voelen aangetast.

Het klachtonderdeel dat betrekking heeft op de onvolledige informatieverstrekking is ongegrond. Verzoekers hadden zelf kunnen informeren of onderzoeken welke gevolgen een hoger inkomen van de nog niet AOW-gerechtigde partner zouden hebben voor de toeslag op de AOW-uitkering. De OO is wel van mening dat de gemeente verzoekers onvoldoende 'bij de hand heeft genomen' en dat de gemeente veel meer een regierol op zich had kunnen nemen, ook naar andere instanties toe. De klacht over maatwerk is gegrond.

Ook de klacht over het verstrekken van privacygevoelige gegevens is gegrond. De gemeente had zorgvuldiger moeten omgaan met deze gegevens en had moeten kunnen achterhalen waarom deze gegevens verstrekt zijn.

De OO heeft de gemeente de aanbeveling gedaan om te onderzoeken of het voor gevallen waarbij het gaat om een complexe problematiek en waarbij niet alleen meerdere gemeentelijke afdelingen en/of medewerkers maar ook andere instanties zijn betrokken, niet goed zou zijn om een 'regisseur' of contactpersoon aan te wijzen. Ook heeft de OO de gemeente in overweging gegeven te bezien of het zinvol is om in het geval van verzoekers alsnog een regisseur in te schakelen.

### Geen toetsing na uitspraak rechter

Aan de OO is gevraagd een dossier objectief te toetsen. De OO kan niet voldoen aan deze vraag, aangezien in deze zaak door de rechtbank uitspraken zijn gedaan. Op grond van de Awb is de OO niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar gedragingen waarop de rechter toeziet.

Wel is gekeken naar de wijze van klachtbehandeling door de gemeente. Een door de gemeente ontvangen e-mail is aangemerkt als klacht. Echter uit niets blijkt dat deze e-mail is behandeld als klacht in de zin van de Awb. Dit onderdeel van de klacht is gegrond.

De OO geeft de gemeente en verzoeker in overweging om in het belang van de kinderen op korte termijn in gesprek te gaan over de wijze waarop de samenwerking op een goede manier vormgegeven kan worden.

### Klacht wordt niet begrepen

Klager stelt het afvalbeleid van de gemeente aan de orde. De OO doet geen onderzoek naar een mogelijkheid om af te wijken van het gemeentelijk beleid inzake de groencontainers. De OO doet wel onderzoek naar de wijze van klachtbehandeling.

De gemeente is niet ingegaan op de essentie van de klacht, namelijk de met de wethouder besproken mogelijkheid voor een uitzondering op het afvalbeleid voor het recreatieterrein en de toezegging van de wethouder daarnaar te informeren. De gemeente geeft in haar reactie op de klacht slechts een korte uiteenzetting dat zij met de huidige inzamelstructuur voldoet aan de wettelijke inzamelplicht onder verwijzing naar een algemene brief inzake de afvalinzameling, gericht aan alle eigenaren van de recreatiewoningen. Klager geeft bij de OO aan dat de gemeente zijn klachtbrief niet begrijpt of niet wil begrijpen. De OO kan zich voorstellen dat klager zich niet gehoord voelt, omdat zijn brief kennelijk niet als klacht werd gezien, althans niet als zodanig werd behandeld. In zoverre is de klacht gegrond. De OO doet de aanbeveling om in alle gevallen klachten conform het bepaalde in de Awb te behandelen.

### Gemeente heeft klacht niet in behandeling genomen

De gemeente heeft een klacht over een gedraging van een wethouder in 2015 niet in behandeling genomen omdat deze gedraging meer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden. Volgens verzoeker heeft de wethouder de gemeenteraad verkeerd geïnformeerd. De vraag is of de gemeente in redelijkheid kon besluiten tot het niet behandelen van de klacht.

Naar het oordeel van de OO heeft de gemeente terecht deze klacht niet in behandeling genomen. De grond daarvoor is echter niet zo zeer de overschrijding van de termijn van een jaar als wel het feit dat hier geen sprake is van een gedraging, maar van – totstandkoming van – beleid c.q. een politiek besluitvormingsproces. De gemeenteraad is er zelf verantwoordelijk voor om te beoordelen

of hij goede en voldoende informatie krijgt ter vaststelling van beleid. Verzoeker is geen direct belanghebbende. De klacht is ongegrond.

#### **Sociaal rechercheurs zien brief niet als klacht**

Verzoekster diende een klacht in bij de OO over gedragingen van sociaal rechercheurs in 2013 in de verwachting dat er misschien nog op een andere manier naar het besluit van de gemeente zou worden gekeken.

In beginsel kan de OO een gedraging van meer dan een jaar geleden van een bestuursorgaan behandelen in het geval die gedraging samenhangt met de bezwaar- en beroepsprocedure en in die procedure een uitspraak is gedaan, waartegen geen beroep meer openstaat. De termijn voor het indienen van de klacht eindigt dan een jaar nadat de uitspraak door de rechter is gedaan.

De OO concludeert dat de sociaal rechercheurs de brief van klaagster over de gang van zaken tijdens het verhoor in 2013 niet als klacht hebben (h)erkend. Kennelijk is de brief in zijn geheel gevoegd bij het dossier. Het niet (h)erkennen van de klacht was niet correct. Daarmee schond de gemeente de behoorlijkheidsnorm van 'fair play'.

Daar staat tegenover dat verzoekster tijdens de hoorzitting van de Adviescommissie bezwaarschriften in 2017 wel de gelegenheid kreeg om haar onvrede over de gang van zaken bij het verhoor door de sociaal rechercheurs te benoemen. De OO concludeert dat klachtbehandeling voorafgaande aan de besluitvorming niet tot een andere visie op de zaak zou hebben geleid.

#### **Klacht over uitlatingen gemeente tegen de krant**

Verzoeker klaagt onder meer over uitlatingen van de gemeente tegenover de krant en over de klachtbehandeling door een lid van het college.

De OO komt tot de conclusie, dat niet is na te gaan wat precies door de burgemeester is gezegd tegen de krant. Wel constateert de OO, dat de gemeente blijkbaar geen aanleiding ziet om de krant om een rectificatie te vragen. De OO maakt uit het krantenartikel op, dat zowel verzoeker als de burgemeester zijn gevraagd naar de gang van zaken. In het artikel staan wat de OO betreft niet dusdanige uitspraken, dat de gemeente, door geen rectificatie aan de krant te vragen, onbehoorlijk heeft gehandeld. Voor wat betreft de klachtbehandeling concludeert de OO, dat een ander lid van het college – volgens de Awb – de klacht over de burgemeester kon behandelen. De klacht is ongegrond.

#### **Geen informatie voor bijstandsfraude-melder**

Verzoeker heeft een klacht ingediend omdat hij niet door de sociale recherche op de hoogte wordt gehouden van wat er wordt gedaan met zijn melding over vermoedelijke bijstandsfraude door zijn burens. De OO concludeert dat de gemeente zich houdt aan artikel 10 van de Grondwet ten aanzien van het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer en dat de gemeente verzoeker daarover voldoende heeft geïnformeerd.

#### **Een gestagneerd bouwproces**

De klachten over de gemeente komen voort uit de onenigheid tussen verzoekers en hun medebouwers/toekomstige burens. De gemeente is in principe geen partij.

De OO concludeert dat de gemeente zich voldoende heeft ingespannen om voor elkaar te krijgen dat twee particuliere partijen op één lijn kwamen wat betreft de termijn voor het indienen van de aanvragen voor een omgevingsvergunning voor de te bouwen twee-onder-een-kapwoning. De gemeente heeft gedaan wat van de gemeente in redelijkheid mag worden verwacht.

De klacht over het niet gelijktijdig tekenen van de koopovereenkomsten is gegrond in die zin dat de werkwijze van de gemeente wat betreft het tekenen van de koopovereenkomst van de kavel voor de bouw van een twee-onder-een-kapwoning niet overeenkomt met de tekst in de uitgifteprocedure.

De OO doet de aanbeveling aan de gemeente om de tekst in de uitgifteprocedure en de werkwijze bij het tekenen van de koopovereenkomst van de kavel voor een twee-onder-een-kapwoning met elkaar in overeenstemming te laten zijn.

#### **Ongelijke behandeling politie- en beveiligingshonden**

Verdere klachtbehandeling door de OO heeft geen meerwaarde, nu de gemeente de klacht met zoveel woorden erkent en daaruit, anders dan verzoeker aanvankelijk veronderstelde, opgemaakt kan worden dat de klacht door de gemeente gegrond wordt verklaard. De vraag over gelijke behandeling wat betreft de belasting voor politiehonden en beveiligingshonden kan verzoeker eventueel voorleggen aan de gemeenteraad.



### **Eigen regie binnen de Wmo**

Verzoeker voelt zich niet begrepen en gehoord door de gemeente. De klacht heeft betrekking op het handelen rondom een toegekende Wmo-voorziening (huishoudelijke hulp/Zorg Plus).

De OO komt tot de conclusie, dat de klacht deels gegrond is. De gemeente heeft niet voldoende geluisterd naar verzoeker rondom de gesprekken in het najaar van 2017. Het doel van de gesprekken is voor verzoeker niet duidelijk geworden evenmin als de reden waarom ze niet voor een gesprek was uitgenodigd. Ook het niet aanwezig laten zijn bij de gesprekken van een door verzoeker gewenst persoon, heeft er voor gezorgd dat verzoeker zich onvoldoende gehoord en gesteund heeft gevoeld. Rondom het vertrek van een mevrouw uit het gezin die de hulp verleende heeft de gemeente, voor zover dit voor de OO is te beoordelen, behoorlijk gehandeld.

### **Ontbrekende documenten**

Kern van de klacht: het bewust niet opnemen in het raadsonderzoek van een aantal documenten. De OO constateert dat klacht inhoudelijk gaat over een gedraging van meer dan een jaar oud en besluit het onderzoek niet verder voort te zetten.

Uit het onderzoek blijkt dat klager van de gedraging in ieder geval al sinds februari 2015 op de hoogte was c.q. had kunnen zijn. Dat over het ontbreken van documenten bij het raadsonderzoek een opmerking is gemaakt in de raadsvergadering van 2017, verandert dit niet. De OO beschouwt dat wat is gezegd door de voorzitter van de onderzoekscommissie als een verklaring voor het ontbreken van een aantal stukken bij het raadsonderzoek.

Overigens vindt de OO wel dat het vanuit het oogpunt van transparantie beter zou zijn om bij een dergelijk onderzoek alle bestudeerde stukken, al dan niet relevant, te noemen.

### **Verkeersgeluidsoverlast**

Onder andere door de aanleg van een gemeentelijke weg/rotonde, circa 14 jaar geleden, is op de provinciale weg een verkeerstoename ontstaan. Destijds was er een mogelijkheid bezwaar aan te tekenen tegen de aanleg van de gemeentelijke weg en zijn geluidsisolerende maatregelen getroffen bij woningen die binnen een bepaalde afstand van de rotonde staan.

De klacht betreft de overlast van een aanwonende die buiten deze maatregel viel. Deze bewoner ervaart veel geluidsoverlast en is van mening dat het onrechtvaardig is dat hij niet in aanmerking kwam of alsnog komt voor deze maatregelen.

De gemeente heeft de klacht niet in behandeling genomen op grond van artikel 9:8 van de Awb. De OO is van oordeel dat de gemeente de klacht op juiste gronden niet in behandeling heeft genomen. De OO ziet dan ook geen aanleiding om verder onderzoek in te stellen naar deze klacht.

Voor zover de klacht de overlast door het verkeer op de provinciale weg betreft is de provincie als wegbeheerder het aanspreekpunt.

### **Gemeente wil geen aangifte doen**

De beslissing van de gemeente om niet te voldoen aan een verzoek inzake het doen van aangifte is geen gedraging in de zin van de Awb. De gemeente heeft op juiste gronden de klacht niet verder in behandeling genomen.

### **Let Op! Berichtenbox**

De gemeente heeft naar aanleiding van een klacht over de gevolgen van gemiste berichten in de Berichtenbox van MijnOverheid niet gedaan wat van haar verwacht mag worden. De gemeente had behoren te onderzoeken wat bij klager de oorzaak is geweest van het missen van berichten. De OO verwijst naar No 2017/098. Uit de bevindingen van de OO komt naar voren dat bij klager geen opzet in het spel was om de berichten van de gemeente te missen. De OO doet de aanbeveling om de navorderingskosten terug te betalen aan klager.

### **Gemeente neemt klacht niet in behandeling**

De gemeente heeft de klacht op grond van artikel 9:4, lid 2 van de Awb niet ontvankelijk verklaard. Als motivering wordt gegeven, dat verzoeker is gevraagd een omschrijving te geven van de gedraging waartegen de klacht zich richt, maar dat deze niet meer zou hebben gereageerd. De OO komt tot de conclusie, dat, nu er in de klacht sprake is van een omschreven gedraging, de klacht inhoudelijk had moeten worden beoordeeld. De klacht is gegrond en de OO doet de aanbeveling om de klacht alsnog in behandeling te nemen en inhoudelijk te beoordelen.

### **Spelen in een wadi**

Volgens verzoeker is geen duidelijke informatie verstrekt door de gemeente over de aanleg van een speelplek. De kwestie gaat over burgerparticipatie bij het inrichten van de openbare ruimte.

Daarvoor zijn in de ombudsprudentie spelregels gegeven. Bij de inrichting van de wadi heeft de gemeente het proces goed laten verlopen en alle betrokkenen goed geïnformeerd over de te maken keuzes. De klacht is ongegrond.

### **Niet fatsoenlijk bejegend?**

De klacht over niet fatsoenlijke bejegening is ongegrond. Niet aannemelijk is gemaakt dat de opmerking van de vertegenwoordiger van de gemeente buiten de context viel van hetgeen aan de orde was bij de zitting van de Centrale Raad van Beroep.

### **Klacht over GGD**

Verzoeker vraagt de OO om zijn klacht over de GGD in behandeling te nemen. De OO komt echter tot de conclusie dat zij niet bevoegd is. De werkzaamheden die de GGD bij verzoeker uitvoerde vallen namelijk onder de Wet publieke gezondheid en daarmee onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz, voorheen de Wet klachtrecht cliënten zorgsector). Dit maakt dat verzoeker zich tot de Geschillencommissie Publieke gezondheid kan wenden als hij zich niet kan vinden in de klachtafhandeling.

### **Conflict met de burens**

Verzoekster is van mening dat de gemeente onvoldoende haar best heeft gedaan om een oplossing te vinden voor het langdurige conflict dat zij heeft met haar burens. Ook vindt verzoekster dat de verslagen van de multidisciplinaire overleggen (mdo's) niet zorgvuldig zijn opgesteld.

De klachten komen voort uit een conflict tussen verzoekster en de burens. De gemeente heeft voor beide families afzonderlijk mdo's belegd en heeft verzoekster een aantal mogelijkheden aangereikt om te verhuizen. Om verzoekster moverende redenen zijn deze mogelijkheden niet benut. Van een bemiddelingsgesprek is door verzoekster afgezien aangezien een eerdere bemiddeling, waar de gemeente overigens niet bij was betrokken, al was mislukt.

De OO is van mening dat de gemeente de problematiek professioneel heeft aangepakt. De gemeente heeft zich daarbij onpartijdig opgesteld. Gelet op de beperkte rol die de gemeente heeft bij het oplossen van conflicten in de privésfeer, is de OO van oordeel dat de gemeente er in redelijkheid al het mogelijke aan heeft gedaan om samen met de betrokken instanties een oplossing te vinden. Dat dit uiteindelijk niet is gelukt kan de gemeente niet worden aangerekend. Wat betreft mogelijk onjuiste informatie in verslagen van de mdo's, is de OO van oordeel dat verzoekster deze onjuistheden na ontvangst van het verslag al had kunnen doorgeven aan de opsteller van het verslag. De OO is niet in het bezit (gesteld) van bedoelde verslagen en geeft over de – juistheid van de – verslagen geen oordeel.

### **Uitgenodigd voor een hoorzitting terwijl het besluit op bezwaar al is genomen?**

Verzoeker klaagt over het meesturen van een (concept)besluit op bezwaar bij de uitnodiging voor een hoorzitting. Dit is naar de mening van verzoeker in strijd met de Awb; het bestuursorgaan moet zijn taak vervullen zonder vooringenomenheid.

Naar aanleiding van de klacht heeft de gemeente de tekst van de uitnodiging aangevuld.

De OO doet de gemeente de aanbeveling, om naast een toelichting in de uitnodiging, de tekst van de bijlage zodanig aan te passen dat duidelijk wordt wat de status is van het stuk.

Overigens concludeert de OO, dat niet gebleken is dat de gemeente vooringenomen was ten aanzien van het inhoudelijke bezwaar. De klacht is wel gegrond voor zover het gaat om de onduidelijkheid over de status van de bijlage. Hierdoor kon bij verzoeker de indruk ontstaan van geen open houding en geen eerlijke gang van zaken.

### **Rust en privacy?**

De klacht gaat over de overlast van evenementen. In de koopovereenkomst is door de gemeente rust en privacy beloofd. De OO is niet bevoegd onderzoek te doen naar het al dan niet nakomen van de koopovereenkomst door de gemeente. Die bevoegdheid komt toe aan de civiele rechter. De klacht over het afwijzen van mediation om inhoud te geven aan de in de koopovereenkomst vermelde rust en privacy hangt samen met de vraag over het al dan niet nakomen van de koopovereenkomst.

### **Betonplaten in de openbare ruimte weggehaald**

Verzoeker heeft een aantal betonplaten in de berm bij een door hem gehuurd perceel gelegd, met de bedoeling hier op enig moment een compostbak van te maken. De gemeente heeft een melding ontvangen dat de betonplaten in de openbare ruimte lagen en heeft deze verwijderd en laten vernietigen. Volgens verzoeker had de gemeente kunnen begrijpen dat de betonplaten eigendom



waren van de eigenaar/huurder van het perceel en had zij moeite moeten doen om te achterhalen wie dit was.

De gemeente heeft gehandeld conform haar gebruikelijke werkwijze. De OO kan geen oordeel geven over de afwijzing van de gemeente van het verzoek om schadevergoeding. Daartoe is alleen de rechter bevoegd.

De OO is wel van mening dat van een relatief kleine gemeente mag worden verwacht dat zij in gevallen als deze een poging doet de eigenaar van onbeheerde zaken in de openbare ruimte te achterhalen voordat deze worden weggehaald. Zij heeft de gemeente dan ook de aanbeveling gegeven om dit in overweging te nemen.

### **Bijtende honden**

Klager is van mening dat de gemeente verdere maatregelen zou moeten treffen tegen de eigenaar van een hond naar aanleiding van een bijtincident tussen diens hond en de hond van klager. De OO vindt dat de gemeente heeft gehandeld volgens het daartoe geldende protocol en het daarbij behorende stappenschema. Uit de informatie van de gemeente blijkt op basis van welke bevindingen zij tot de conclusie is gekomen dat verdere maatregelen op dit moment niet aan de orde zijn. De gemeente informeerde klager over de procedurele mogelijkheden die hij kan benutten.

### **Overlast van dennennaalden**

Volgens verzoeker heeft de gemeente niet correct gereageerd op de overlast die hij ondervindt van de naalden van een boom naast zijn woning. De OO is van oordeel dat de gemeente voldoende naar klager heeft geluisterd, zijn situatie heeft bekeken en duidelijk heeft gemaakt wat wel en niet kan.

De OO is niet bevoegd om een oordeel te geven over het bomenbeleid van de gemeente en het besluit van de gemeente geen kapvergunning voor de boom aan te vragen.

### **Vergoeding kosten voor juridische bijstand afgewezen**

Klager wil de voor zijn advocaat gemaakte kosten terug, nadat hij in klachtprocedure in het gelijk is gesteld wat betreft de teveel betaalde verhaalbijdrage. De gemeente heeft de kwestie van de terugbetaling verhaalbijdrage direct na het indienen van de klacht geregeld en excuses aangeboden. Daarmee is het conflict dat achter het verzoek om kostenvergoeding ligt opgelost. Verder heeft de gemeente gemotiveerd aangegeven waarom zij het verzoek om vergoeding van kosten voor juridische bijstand afwijst. De OO is niet bevoegd om te beoordelen of klager eventueel in aanmerking komt voor een kostenvergoeding.



## Bijlage

### A. Bestuur Stichting de Overijsselse Ombudsman

Het bestuur van de Stichting de Overijsselse Ombudsman werd op 31 december 2018 gevormd door:

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

de heer drs. J.H.J. Berends, gemeentesecretaris van Dalfsen (secretaris/penningmeester)

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

### B. Deelnemers

Op 31 december 2018 waren de navolgende gemeenten en regionale samenwerkingsverbanden aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman:

de gemeenten Almelo, Borne, Dalfsen, Haaksbergen, Hengelo, Kampen, Meppel, Oldebroek, Oldenzaal, Olst-Wijhe, Raalte, Rijssen-Holten, Staphorst, Twenterand, Wierden, Zwartewaterland en Zwolle, alsmede de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden GGD IJsselland, Veiligheidsregio IJsselland, Uitvoeringsorgaan Jeugdzorg IJsselland, Regio Twente, Soweco, Stadstoezicht Almelo BV, Regionaal Bedrijventerrein Twente en de Veiligheidsregio Twente.

### C. Overijsselse Ombudscommissie

Op 31 december 2018 waren lid van de Ombudscommissie:

de heer P. Jansen, tevens voorzitter van de Ombudscommissie

de heer drs. L. Bezemer, plv. voorzitter van de Ombudscommissie

mevrouw mr. A.D. van Zeben

mevrouw mr. P. Weggemans

mevrouw mr. S. Wesseldijk

Mevrouw M. Knigge.

Op de [website](#) vindt u de nevenfuncties van de commissieleden (klik hiervoor op de foto van betreffend commissielid).

Op onze [website](#) vindt u ook de werkwijze van de Ombudscommissie.