ombudscommissie
's-Hertogenbosch

Eindrapport

Datum: 12 april 2016

ombudscommissie
's-Hertogenbosch

Wat is het verzoek?
Verzoekster is het niet eens met de manier waarop de gemeente haar klachten afhandelde. Mevrouw wil dat de Ombudscommissie zich over haar klachten buigt en nader onderzoek doet. Door haar gang naar de Ombudscommissie wil verzoekster ook de situatie voor andere mensen verbeteren.

Is de Ombudscommissie bevoegd het verzoek in behandeling te nemen?
Voordat de Ombudscommissie aan een inhoudelijke beoordeling van het verzoek toekomt, moet de commissie vaststellen of en zo ja welke klachten de commissie (verder) in onderzoek kan nemen.

De Ombudscommissie kan en mag niet alle klachten die zij ontvangt ook inhoudelijk beoordelen. Hiervoor gelden wettelijke beperkingen, waaraan de Ombudscommissie gehouden en gebonden is.

Ombudscommissie niet bevoegd te oordelen over afwijzing aanvraag Wmo.
De Ombudscommissie is niet bevoegd een oordeel te geven over de klachten over de rechtmatigheid van het besluit dat de gemeente nam op de aanvraag om een Wmo voorziening. Het gaat hier namelijk niet om klachten tegen een "gedraging" maar om klachten tegen een genomen besluit.

De Ombudscommissie geeft om die reden geen oordeel of de door verzoekster gewenste elektrische fiets de beste oplossing voor haar vervoersprobleem is of dat zij die fiets van de gemeente zou moeten krijgen. Hiertegen kon verzoekster een bezwaarschrift indienen. Op deze mogelijkheid is verzoekster (ook) door de secretaris van de Ombudscommissie gewezen. Verzoekster maakte hier geen gebruik van.

Ombudscommissie is niet bevoegd te oordelen over een besluit op een aanvraag om subsidie op grond van BIG gelden.
De Ombudscommissie is ook niet bevoegd een oordeel te geven over klachten over de rechtmatigheid van het besluit dat de gemeente nam op een subsidieaanvraag om BIG-gelden. Het gaat hier namelijk niet om klachten tegen een "gedraging" maar om klachten tegen een genomen besluit. De Ombudscommissie geeft om die reden geen oordeel over het besluit waarbij de gemeente BIG gelden toekende aan de Stadse Boeren dan wel subsidie weigerde aan verzoekster. Hiertegen kon verzoekster een bezwaarschrift indienden. Op deze mogelijkheid is verzoekster –desgevraagd - gewezen door de wijkmanager van de gemeente. Verzoekster maakte hier geen gebruik van.

Ombudscommissie is niet bevoegd te oordelen over een besluit op een WOB-verzoek.
De Ombudscommissie is ook niet bevoegd een oordeel te geven over klachten over de rechtmatigheid van het besluit dat de gemeente nam op het WOB-verzoek van verzoekster (d.d. 20 augustus 2015). Het gaat hier namelijk niet om klachten tegen een "gedraging" maar om klachten tegen een genomen besluit. De Ombudscommissie geeft om die reden geen oordeel over het besluit waarbij de gemeente het WOB verzoek van verzoekster beoordeelde. Hiertegen staat voor verzoekster de mogelijkheid open een bezwaarschrift in te dienden.

Eerst interne klachtenprocedure.
Voor zover verzoekster klachten voorlegt aan de Ombudscommissie, waarbij de interne klachtenprocedure (nog) niet is doorlopen, neemt de Ombudscommissie deze klachten in beginsel niet in behandeling en verwijst de Ombudscommissie verzoekster terug naar de gemeente. Eerdere verzoeken aan de Ombudscommissie door verzoekster werden om die reden niet in behandeling genomen. De Ombudscommissie wil namelijk dat de gemeente in beginsel, mede gezien de gemaakte afspraken hierover, eerst zelf de kans krijgt om de klachten te behandelen. De Ombudscommissie heeft verzoekster hierover zowel schriftelijk als mondeling geïnformeerd. Op de hoorzitting is dit punt nog een keer expliciet besproken en toegelicht.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

De klachten van verzoekster waarop de gemeente al wel een inhoudelijke reactie gaf (klachtafdoeningsbrief) en waarmee verzoekster het niet eens is, neemt de Ombudscommissie wel in onderzoek. Daarover gaat dit rapport. In dit rapport geven wij ons oordeel over de in behandeling genomen klachten.

Wat is het oordeel van de Ombudscommissie?
De klachten over de WMO-aanvraag zijn *ongegrond*. De Ombudscommissie geeft geen oordeel over de afwijzing van de elektrische fiets. De gemeente maakte excuses voor de te lange afhandelingstermijn van de aanvraag, telefonische bereikbaarheid, de ruis op de lijn met Welzorg. Hiermee is de strijdigheid met de beginselen van adequate informatieverstrekking en voortvarendheid *hersteld*.

De klachten over de gedane meldingen zijn *ongegrond*. De gemeente pakte meldingen adequaat op, binnen de mogelijkheden van haar capaciteit en communiceerde hierover met verzoekster.

De klachten over het niet bekend maken van de leden van de BIG commissie en het WOB besluit kan de Ombudscommissie inhoudelijk *niet beoordelen*. Verzoekster kan hiertegen nog wel een bezwaarschrift indienen.

De gemeente levert maatwerk in haar communicatie via haar vaste contactpersoon voor verzoekster. Dit voorkomt miscommunicatie en geeft rust voor zowel verzoekster als voor de gemeentelijke organisatie. Verzoekster is tevreden over haar vaste contactpersoon en heeft vertrouwen in hem. De Ombudscommissie is verheugd over deze onderlinge verstandhouding en samenwerking en de inzet van beide kanten hierin.

Wat zijn de feiten?
Verzoekster richtte zich in 2012 (ook) tot de Ombudscommissie. Met klachten over de manier waarop de gemeente haar klachten over defecte straatverlichting, een ondergrondse afvalcontainer, de herinrichting van het Prins Hendrikpark en een loslopende hond bij café de Unie, behandelde.

De Ombudscommissie bracht hierover in 2013 een rapport uit. In dit rapport deed de Ombudscommissie de aanbeveling om rondom de coördinatie van klachten en meldingen wederzijdse (proces-)afspraken te maken. En dat deze afspraken zowel door de gemeente, als door verzoekster moeten worden nagekomen.

De commissie constateert dat de gemeente deze aanbeveling serieus en adequaat oppakte. Sinds begin 2014 heeft verzoekster een vaste contactpersoon binnen de gemeente. Deze contactpersoon heeft regelmatig mailcontact en om de vijf tot zes weken face to face contact met verzoekster. Met als doel, voor zover mogelijk, het kanaliseren en (laten) oplossen van door verzoekster gesignaleerde problemen.

Per 1 augustus 2015 droeg de toenmalige vaste contactpersoon zijn werkzaamheden over aan de huidige contactpersoon voor verzoekster, het hoofd van de afdeling Wijk Management Team (WMT). Verzoekster geeft aan vertrouwen te hebben. Volgens verzoekster zijn de helft van haar klachten inmiddels al opgelost. Verzoekster geeft op de hoorzitting – desgevraagd - aan alleen nog maar met het hoofd WMT te communiceren en te mailen. Niet meer met andere medewerkers van de gemeente. Ook is zij bereid afspraken te maken over de frequentie waarin zij vragen aan de gemeente stelt.

Om de reacties van verzoekster – in wederzijds belang – op de best mogelijke manier te coördineren, en de door verzoekster gesignaleerde problemen, waar mogelijk, zo goed mogelijk op te lossen, maakten partijen op de hoorzitting de volgende afspraken:

- Verzoekster richt zich met vragen, reacties, en klachten uitsluitend tot het hoofd WMT. Er worden door verzoekster geen mails meer aan andere medewerkers van de gemeente verstuurd. Ook niet in cc.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

- Het hoofd WMT zal alle vragen die verzoekster heeft aan de gemeente beantwoorden, tenzij anders is afgesproken. Andere medewerkers van de gemeente zullen niet meer reageren op mails van verzoekster. Het hoofd WMT is voor verzoekster haar vaste contactpersoon en enig aanspreekpunt binnen de gemeente. Hij bewaakt ook de termijnen.

De commissie stelt vast dat het hoofd WMT, ook na de hoorzitting bij de Ombudscommissie, consequent de vragen en reacties van verzoekster beantwoordt, onder andere per mail.

Ook stelt de commissie vast dat verzoekster zich, ondanks de op de hoorzitting bij de Ombudscommissie gemaakte afspraak, nog steeds – rechtstreeks dan wel in cc – tot de (secretaris van de) Ombudscommissie richt in mails met reacties, niet zijnde tweedelijns – afgeronde- klachten, dan wel tot andere personen binnen de gemeente, niet zijnde haar vaste contactpersoon. Het gaat hierbij om meer dan honderd (110) mails die de (secretaris van de) Ombudscommissie (in cc) ontving.

Wat zijn de klachten? Visie van klaagster
Mevrouw geeft aan dat, ondanks dat zij ziek is, pijn heeft en zich moeilijk kan verplaatsen, zij een sociaal betrokken vrouw is die veel voor haar medemens doet en ook veel werk bij de gemeente weghaalt. Haar wens is om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen. Daar doet zij alles aan.

Verzoekster heeft klachten op verschillende terreinen. Samengevat komen de klachten neer op het volgende.

<u>WMO</u>

Beslistermijn
Verzoekster vindt dat de beslissing op haar Wmo aanvraag voor een 45 kilometer wagen veel te lang duurde. Op 1 september 2014 had zij voor het eerst telefonisch contact met de gemeente over haar behoefte aan een vervoersvoorziening. Vier maanden later kreeg zij een beslissing van de gemeente. In de ogen van verzoekster veel te laat.

Privacy
Verzoekster geeft aan dat haar post regelmatig niet goed bezorgd wordt door de mensen van Weener XL. Het besluit van 26 januari 2015 (afwijzing Wmo aanvraag) ontving verzoekster niet. Ook vindt verzoekster het onprettig dat het Gemeentelijk Contact Centrum (GCC) over persoonsgegevens van haar beschikt.

Contactpersoon gemeente
Voor verzoekster werd het steeds onduidelijker aan wie zij inhoudelijke vragen kon stellen, stelt zij. Was dit de behandelend ambtenaar of was dat haar vaste contactpersoon van de gemeente? Verzoekster voelt zich daardoor constant van het kastje naar de muur gestuurd. Bovendien vindt verzoekster dat de sectordirecteur die haar vaste contactpersoon was, niets met haar klacht over de Wmo deed en haar verkeerd advies gaf over het indienen van een bezwaarschrift. Mevrouw geeft aan hierdoor ook geen bezwaar te hebben ingediend.

Bereikbaarheid medewerkers gemeente
Bij de WMO aanvraag had verzoekster met wel vijf tot zes mensen te maken. Dit was verwarrend. Deze mensen waren, volgens verzoekster, bovendien voortdurend vrij, op vakantie en telefonisch niet bereikbaar. Het lukte haar niet om met iemand in contact te komen. Verzoekster heeft het idee hier de dupe van te zijn geworden.

Miscommunicatie gemeente en Welzorg
Verzoekster vindt dat eigenlijk niemand naar haar luisterde. De mensen van de WMO zijn volgens verzoekster alleen maar gericht op "regels". Bovendien kreeg verzoekster tegenstrijdige informatie van Welzorg enerzijds en de gemeente anderzijds over het verstrekken van een elektrische fiets.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Van Welzorg mocht verzoekster langskomen om samen te kijken naar een aangepaste fiets en/of fiets met ondersteuning omdat deze via de WMO verstrekt kon worden. Terwijl de gemeente de aanvraag voor een elektrische fiets afwees.

Vervoersprobleem
Verzoekster is het niet eens met de beslissing van de gemeente dat zij zelf een elektrische fiets moet kopen of geld bij de gemeente mag gaan lenen om een elektrische fiets aan te schaffen. Voor de winterse dagen mag verzoekster gebruik maken van de scootmobielpool.

Maar dit is voor verzoekster geen oplossing, omdat zij meerdere keren per dag de deur uit moet. Ook kan verzoekster de scootmobiel nergens stallen. Dit komt omdat er al een hondenkar in haar schuur staat. Dit heeft verzoekster al meerdere keren gezegd.

Verzoekster begrijpt niet waarom de gemeente zo moeilijk doet over haar vraag voor een elektrische fiets. Volgens verzoekster is dit de meest goedkope en adequate oplossing voor haar vervoersprobleem. Een motortje op haar fietst kost, schat zij € 800, -.

Meldingen openbare Ruimte

Verzoekster maakt sinds vijf jaar meldingen openbare ruimte bij de gemeente. In verband met de achteruitgang van de wijk waarin zij woont. De gemeente nam veel van deze meldingen niet in behandeling stelt verzoekster. De gemeente loste ook te weinig van de meldingen op, vindt verzoekster. Verder is zij ontevreden over het wijkmanagement. Daar waar anderen afhaken, blijft verzoekster meldingen doen en herhalen, zolang resultaat uitblijft.

Het gaat vooral om loslopende honden en misbruik van fietspaden in het Prins Hendrikpark. Vissers met auto's naast hun tent. Grote groepen rondhangende jongeren. Verkeerde herinrichting van het Prins Hendrikpark. Glas op straat. Ook is verzoekster ontevreden dat zij als hondenbezitster, hondenbelasting betaalt, terwijl zij zelf niets vervuilt.

Verzoekster vindt dat de bereikbaarheid van de gemeente nogal eens te wensen over laat als zij een melding doet. Soms is de website onbereikbaar, soms wordt niet gereageerd op mails en soms reageert de gemeente te laat, waardoor het effect van de melding weg is. Ook vindt verzoekster dat zij van de gemeente geen antwoord krijgt op vragen. Verzoekster heeft het gevoel dat zij als lastig bekend staat bij de gemeente waardoor er geen of onvoldoende gehoor wordt gegeven aan haar signalen. Ook heeft verzoekster de idee dat zij door de gemeente verward wordt met iemand met dezelfde achternaam, waardoor de gemeente mogelijk niet goed in beeld heeft hoeveel meldingen zij deed van 2014 tot heden.

Wat verzoekster stoort is dat de gemeente bij het doen van een melding aanbiedt om een terugkoppeling te ontvangen. Verzoekster maakt van die mogelijkheid gebruik, maar op een enkele keer na krijgt zij geen terugkoppeling.

BIG-gelden en WOB-verzoek

De gemeente informeerde verzoekster over de verdeling van BIG gelden Muntel/Vliert/Orthenpoort. Verzoekster diende hierover een klacht in bij de gemeente. Ook deed zij een beroep op de Wet openbaarheid van Bestuur (WOB).
Verzoekster vindt dat de wijkmanagers in haar wijk allesbehalve open en transparant communiceren. En dat verzoekster geen eerlijke kans krijgt om mee te doen in de beoordelingscommissie die gaat over de BIG gelden. Verzoekster vindt dat de gemeente moet zeggen wie er in de beoordelingscommissie zitten. De gemeente noemt deze namen niet, terwijl hun namen wel genoemd staan op de website van de Buurtkiep.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Waarbij verzoekster stelt dat de mensen die daar genoemd worden allang niet meer bij dat clubje horen. Verzoekster vindt dat de gemeente hier handelt als "een slager die zijn eigen vlees keurt". Mevrouw geeft verder aan dat wijkmedewerkers nergens op reageren, afspraken niet nakomen en onbereikbaar zijn.
Volgens verzoekster had de gemeente nooit subsidie met BIG-gelden moeten verlenen voor de komst van de Buurttuin aan de Baden Powellstraat. Dit bracht alleen maar onrust.

Wat vindt de gemeente?

Wmo

Beslistermijn
De gemeente erkent dat de aanvraagprocedure te lang duurde en onduidelijk was. Verzoekster moest te lang wachten op het verslag van het huisbezoek. De gemeente biedt hiervoor haar excuses aan (op de hoorzitting). De gemeente vindt het bovendien vervelend dat mevrouw zich van het kastje naar de muur gestuurd voelde.

Bereikbaarheid medewerkers gemeente
Dat medewerkers van de gemeente niet altijd meer persoonlijk telefonisch bereikbaar zijn, heeft ermee te maken dat zij meer naar klanten toegaan en minder achter hun bureau zitten. Het GCC vangt veel telefoontjes op en zorgt ervoor dat iemand, indien nodig, wordt teruggebeld. Binnen 48 uur.

De gemeente biedt haar excuses aan voor de keren dat verzoekster de gemeente niet kon bereiken, de verbinding werd verbroken en verzoekster lang moest wachten. De gemeente herkent deze problemen. Door de transities kreeg de gemeente te maken met nieuwe taken en meer telefonische vragen dan voorzien. Hierdoor was de gemeente niet altijd even goed bereikbaar. De gemeente ziet inmiddels een stijgende lijn in de telefonische bereikbaarheid en doet er alles aan om die ook kwalitatief verder te verbeteren.

Vervoersprobleem
De gemeente zocht naar de meest adequate oplossing voor het vervoersprobleem van verzoekster. Te weten een combinatie van gebruik van de regiotaxi en een scootmobiel op aanvraag. Waarbij zorgvuldig gekeken is naar de privé situatie van verzoekster. Ook al is verzoekster het daar niet mee eens. Het klopt dat verzoekster niet kreeg wat zij wilde. Een motortje op haar eigen fiets of een (gebruikte) elektrische fiets is namelijk een algemeen gebruikelijke voorziening die in de normale fietsenwinkel voor een normale prijs te koop is. En niet speciaal bedoeld is voor mensen met een beperking. Hier voorziet de gemeente niet in. Mevrouw kon tegen het besluit van de gemeente bezwaar maken. Dit deed zij niet. Zij werd in haar bezwaarmogelijkheid niet belemmerd. Meerdere medewerkers van MO wezen haar expliciet op deze mogelijkheid.

Contactpersoon gemeente
Ook is de gemeente van mening dat zij steeds, vanaf de beginfase, duidelijk aan verzoekster aangaf dat haar vaste contactpersoon niet degene was die ook de beslissing op de Wmo aanvraag nam. Wel gaf haar contactpersoon (de betrokken sectordirecteur) haar het advies in gesprek te blijven om tot oplossingen te komen in plaats van bezwaar te maken.

Miscommunicatie gemeente en Welzorg
De gemeente ontkent niet dat verzoekster met verschillende mensen binnen de gemeente over haar aanvraag sprak. Vanuit de gemeente zijn niettemin geen verschillende of verkeerde geluiden of signalen afgegeven. Steeds is door de gemeente helder aangegeven wat wel of niet kon. Waaronder dat een elektrische fiets een algemeen gebruikelijke voorziening is, waar mevrouw zelf in moet voorzien.

Doordat Welzorg met verzoekster sprak over de mogelijkheid van aanpassing van haar fiets, een PGB en een eigen scootmobiel ontstond bij verzoekster verwarring.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

De gemeente erkent dat zij de ruis op de lijn had moeten voorkomen door eerder in te grijpen in de voor verzoekster verwarrende situatie en door miscommunicatie bij Welzorg. De gemeente stuurde om die reden een aparte brief aan verzoekster waarin zij uitlegt waarvoor verzoekster een beroep kan doen op Welzorg.

De gemeente herkent niet dat zij niet luisterde naar verzoekster. De gemeente liet zich adviseren door Trivium Plus over het te nemen besluit. Ook kreeg verzoekster de mogelijkheid te reageren op het concept besluit. De gemeente woog de reactie van verzoekster op het concept besluit mee in het definitieve besluit. Dat dit niet leidde tot het door verzoekster gewenste resultaat doet daar niet aan af.

Privacy
De gemeente vindt dat het vanuit dienstverleningsperspectief geoorloofd is dat het GCC over bepaalde persoonsgegevens beschikt. Deze heeft zij nodig om hulpvragen zelf te kunnen beantwoorden en ook om te beoordelen of welke manier en door wie de hulpvraag het beste kan worden beantwoord. Medewerkers van de gemeente zijn verplicht vertrouwelijk met deze informatie om te gaan.

De gemeente biedt haar excuses aan dat verzoekster het besluit van 26 januari 2015 niet ontving. De gemeente kan zich voorstellen dat verzoekster zich zorgen maakt over haar privacy vanwege de brief die zij niet ontving. De medewerkers van Weener XL sorteren en bezorgen post binnen de gemeente 's-Hertogenbosch. Haar melding is doorgegeven aan Weener XL. Helaas kon niet meer worden vastgesteld of en waar het fout ging. Er zijn passende maatregelen genomen om herhaling te voorkomen.

Meldingen openbare ruimte

Sinds januari 2014 is de directeur van de sector Stadsbedrijven, aangesteld als vaste contactpersoon en enig aanspreekpunt voor verzoekster binnen de gemeente. Met als doel om de vragen, meldingen en reacties van verzoekster over de openbare ruimte te kanaliseren en coördineren. Dit naar aanleiding van een eerder uitgebracht rapport van de Ombudscommissie.

De gemeente stelt voorop dat de gemeente verantwoordelijk is voor de openbare ruime en het onderhoud daarvan. Vanuit politieke keuzes vinden beslissingen plaats. Niet alle burgers zijn tevreden over deze beslissingen. Fouten worden zo goed mogelijk opgelost. Toch kan de gemeente niet iedereen (op dezelfde wijze) tevreden stellen.

Verzoekster blijft niettemin terugkomen op zaken uit het verleden, merkt de gemeente. De gemeente wil, waar het kan, het beter doen. De gemeente wil daarbij niet steeds terugkijken naar wat er in het verleden is besproken en wat in het verleden niet naar tevredenheid van verzoekster is opgelost. De gemeente wil deze zaken (zoals hondenbelasting en hondenuitlaatvoorzieningen) achter zich laten. Intern is dit een lastige opgave omdat verzoekster veel mensen kent. Verzoekster zoekt, tegen de gemaakte afspraken in, toch weer breed contact met vele afdelingen en medewerkers binnen de gemeente 's-Hertogenbosch, in plaats van zich tot haar contactpersoon te richten. Kanaliseren lukt dan niet altijd, stelt de gemeente.

Het gaat ook om de toonzetting waarop verzoekster communiceert en de hoeveelheid reacties en mails. Hierdoor willen een aantal medewerkers van de gemeente geen contact meer met verzoekster. De gemeente wil dat verzoekster stopt met het bekritiseren van mensen met aantijgingen en meningen dat zij hun werk niet goed doen.

Verzoekster richt relatief veel meldingen aan de gemeente. Veel meldingen betreffen de overlast van honden en het gedrag van fietsers. Ook doet verzoekster meldingen van bijzonderheden, die door anderen worden ervaren. Bij de klachtafdoeningsbrief ontving verzoekster – op verzoek - een lijst van de meldingen die zij deed in 2014 en 2015.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

De gemeente vindt dat zij verzoekster optimaal faciliteert in het oplossen van de gesignaleerde problemen. Daar waar de gemeente wil en kan worden zaken opgepakt. Soms meteen, soms in een later stadium. Daarbij kijkt de gemeente ook naar prioritering en beschikbare capaciteit.
Het resultaat van de afdoening van meldingen legt de gemeente vast. Helaas is verzoekster het niet altijd eens met de door de gemeente gemaakte keuzes. En is de uitkomst niet wat verzoekster verwacht.

De gemeente heeft zich steeds open, respectvol en dienstbaar opgesteld naar verzoekster. Op inhoudelijke vragen kon de gemeente soms wel en soms niet aan de wensen van verzoekster voldoen. De gemeente heeft zelfs – uit coulance – geld aangeboden om geleden schade te vergoeden. Juridisch was de gemeente hiertoe niet verplicht.

BIG-gelden en WOB verzoek

De gemeente vindt dat zij op de gebruikelijke manier verantwoording aflegt over de besteding van BIG-gelden. De gemeenteraad stelt in haar begroting gelden beschikbaar voor de BIG. Daarnaast zijn er regels vastgesteld waaraan initiatieven moeten voldoen. De begroting en de regels zijn openbaar.

Dit geldt ook voor de initiatieven die de gemeente binnen de marges subsidieert. Alle inwoners kunnen precies zien waar het geld van de gemeente naartoe gaat en waarom.

Dat de gemeente geen namen van individuele leden van de BIG-beoordelingscommissie doorgeeft en dat de gemeente niet aangeeft aan verzoekster dat er geen vacature is in deze commissie, maakt volgens de gemeente nog niet dat de gemeente niet open en eerlijk uitleg geeft over de procedures. Wel is het zo dat de gemeente in december van dit jaar misschien besluit om wijk- en dorpsbudgetten per 1 januari 2017 anders te organiseren. De mensen in de wijken en dorpen krijgen dan meer zeggenschap over hoe de subsidie verdeeld wordt. De gemeente wil de werving en selectie van de bewonersadviesgroepen daarvoor helemaal transparant maken. Alle inwoners van de gemeente kunnen dan solliciteren op een profiel.

De reden dat medewerkers niet reageren naar verzoekster is omdat afgesproken is dat alleen de gemeentelijk contactpersoon vragen van verzoekster beantwoordt. Ook als deze vragen aan medewerkers zijn gesteld. Tenzij anders is afgesproken. Dat medewerkers niet (meer) reageren op mails van verzoekster heeft met deze afspraak te maken. Dit valt deze medewerkers niet te verwijten, vindt de gemeente.

Hoe was de procedure?
De Ombudscommissie is een onderzoek naar de klacht begonnen. De Ombudscommissie won informatie in en luisterde naar het verhaal van beide partijen. De Ombudscommissie nodigde partijen uit voor een hoorzitting. Verzoekster was, samen met WMO vertrouwenspersoon, aanwezig op de hoorzitting bij de Ombudscommissie.
Ook de vertegenwoordigers van de gemeente waren op de hoorzitting aanwezig. Beide partijen vertelden hun kant van het verhaal. Na de hoorzitting stelde de commissie een verslag van bevindingen op. Hiermee beëindigde de commissie haar feitenonderzoek.

Reacties op bevindingen
De gemeente liet de Ombudscommissie weten zich te kunnen vinden in het verslag van bevindingen. Verzoekster reageerde ook inhoudelijk op het verslag. Deze reactie is aangehecht aan dit rapport. Wat opvalt, is dat het grootste deel van de reactie gericht is op zaken waarin de Ombudscommissie niet bevoegd is te oordelen. Om die reden is dit deel van de reactie niet meegenomen in dit rapport.

Wat onderzocht de Ombudscommissie?
De Ombudscommissie onderzocht of de gemeente op een behoorlijke manier omging met verzoekster. Indien naar het oordeel van de Ombudscommissie de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt de commissie in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden.

Daarbij toetste de commissie het verzoek aan de behoorlijkheidsnormen uit de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. De commissie baseert zich bij haar oordeel op haar bevindingen in haar verslag van bevindingen en het klachtdossier.

In dit onderzoek is getoetst aan het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen, het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking, het beginsel van fair play, het beginsel van voortvarendheid, het vereiste van privacy en het vereiste van maatwerk.

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers tijdig begrijpelijke, juiste en volledige informatie verstrekken.

Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat de gemeente haar administratieve beheer en organisatorisch functioneren inricht op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.

Het beginsel van voortvarendheid impliceert dat een bestuursorgaan klachten en meldingen in beginsel dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde (wettelijke) termijnen, tenzij er sprake is van zwaarwegende omstandigheden die het nemen van de beslissing binnen de wettelijke termijn onmogelijk of onwenselijk maken. Indien de afhandeling van de melding of klacht vertraagd is, dient een kennisgeving van de vertraging te worden verstuurd met daarin de vermelding van een nieuwe termijn.

Het vereiste van fair play houdt in dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

Het vereiste van maatwerk houdt in dat de overheid bereid is om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

Het vereiste van privacy houdt in dat de gemeente de privacywetgeving (Wet bescherming persoonsgegevens), voor zover van toepassing, naleeft.

WMO besluit
Verzoekster is het niet eens met de afwijzing van een elektrische fiets door de gemeente. Hierover geeft de Ombudscommissie geen oordeel. Verzoekster kon tegen het afwijzingsbesluit namelijk een bezwaarschrift indienen bij de gemeente.

De Ombudscommissie is niet gebleken dat de (vaste contactpersoon van de) gemeente verzoekster onjuist informeerde over haar bezwaarmogelijkheden tegen genoemd besluit, dan wel haar probeerde haar vanaf wilde houden. Zowel de gemeente als ook de (secretaris van de) Ombudscommissie wezen verzoekster tijdig op de mogelijkheid om bezwaar te maken. Dat verzoekster dit niet deed, is de gemeente niet te verwijten vindt de Ombudscommissie.
Van strijdigheid met het beginsel van fair play is om die reden geen sprake.

De gemeente gaf al toe dat de aanvraagprocedure voor de Wmo te lang duurde en onduidelijk was. Verzoekster moest te lang wachten op het verslag van het huisbezoek. Ook kon verzoekster de gemeente niet alle keren (telefonisch) bereiken. De gemeente werkt op dit moment hard aan het verbeteren van haar telefonische bereikbaarheid. Daarnaast ontstond ruis op de lijn, in de contacten die verzoekster had met Welzorg over aanpassing van haar (eigen) fiets, een PGB en een scootmobiel. De gemeente vindt dat zij deze ruis had moeten voorkomen.

De Ombudscommissie constateert dat de gemeente voor bovengenoemde zaken inmiddels haar excuses aanbood aan verzoekster en maatregelen trof om fouten in de toekomst te voorkomen.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Dit getuigt naar het oordeel van de Ombudscommissie van een constructieve en de-escalerende houding van de gemeente. De strijdigheid met de beginselen van actieve en adequate informatieverstrekking en voortvarendheid zijn hiermee, naar het oordeel van de Ombudscommissie, hersteld.

Van schending van privacy door het GCC is de Ombudscommissie niet gebleken. Op dit punt ontbreekt het aan objectieve feiten en gegevens. Van strijdigheid met het vereiste van privacy is om die reden (nu) geen sprake. De gemeente nam ook reeds passende maatregelen om het niet versturen van brieven te voorkomen.

Meldingen

Bij de gemeente 's-Hertogenbosch kunnen verschillende soorten meldingen worden gedaan. Meldingen over losliggende stoeptegels, een kapotte lantaarnpaal, zwerfvuil, hondenoverlast, illegale stortplaatsen, verstopte straatputten, vernielingen aan speeltoestellen en (verkeers-)paaltjes, graffiti, doodgereden dieren, watervervuiling, stank- en geluidsoverlast van bedrijven en allerlei andere zaken die te maken hebben met de buurt of straat. Verzoekster heeft afgelopen (vijf) jaren vele malen een melding ingediend bij de gemeente, onder andere over loslopende honden, misbruik van fietspaden in het Prins Hendrikpark, rondhangende jongeren, glas op straat, herinrichting van het Prins Hendrikpark etc.

De gemeente heeft tot taak te reageren op meldingen van bewoners. Van de gemeente mag worden verwacht dat men het proces rond meldingen goed heeft ingericht. In dit geval betekent dit dat de gemeente voldoende bereikbaar moet zijn voor burgers die een melding willen indienen en dat er – indien gewenst – tijdig een adequate en begrijpelijke terugkoppeling plaatsvindt over deze melding.

De commissie stelt vast dat burgers voor kapotte openbare straatverlichting, zwerfvuil en hondenoverlast terecht kunnen bij het Meldpunt Schoon, Heel en Veilig. Een burger kan zijn melding binnen kantooruren doen via de BuitenBeterapp, doorgeven via het digitale meldingsformulier, dan wel – binnen kantooruren - telefonisch doorgeven. Buiten kantooruren kan een burger een dringende melding doen via de Meldkamer Stadstoezicht of de Meldkamer van de politie. Hierbij kan hij aangeven of hij een terugkoppeling van zijn melding wenst of niet.

De Ombudscommissie constateert dat informatie over het Meldpunt Schoon, Heel en Veilig eenvoudig via zoektermen is terug te vinden op de vernieuwde website van de gemeente 's-Hertogenbosch en dat de informatie consistent is. Dit is verbeterd ten opzichte van het (eerder) meldpunt openbare ruimte en eerdere informatie daarover op de oude website van de gemeente.

De Ombudscommissie is van oordeel dat het Meldpunt Schoon, Heel en Veilig voldoende voorziet in de mogelijkheden om via de telefoon, digitaal, in persoon of de post een melding in te dienen. Niet alleen tijdens kantooruren, maar ook daarbuiten. De commissie is niet gebleken dat de telefonische bereikbaarheid van het Meldpunt op dit moment structureel of regelmatig te wensen overlaat.

Ook blijkt inmiddels uit de website van de gemeente dat men ook voor illegale stort, terecht kan bij het Meldpunt. De informatie dat men voor een kapotte (ondergrondse) afvalcontainer terecht kan bij de Afvalstoffendienst staat inmiddels op de website van de gemeentelijke afvalstoffendienst. Ten opzichte van ons rapport in 2013 heeft de gemeente haar dienstverlening op deze punten verbeterd.

De commissie onderschrijft niet de mening van verzoekster dat de gemeente te weinig doet met haar meldingen, dan wel daar niet op reageert en haar geen terugkoppeling geeft van de melding. De commissie constateert namelijk dat de vaste contactpersoon van verzoekster veelvuldig met verzoekster over de (voortgang en duur van de) meldingen communiceert en communiceerde. Zowel per mail, telefonisch en in persoonlijke gesprekken.

Dat dit niet altijd naar tevredenheid van verzoekster is, maakt het voorgaande niet anders. De Ombudscommissie is niet gebleken dat daar waar de gemeente wil (beleid) en kan (capaciteit), meldingen niet adequaat worden opgepakt. Daar waar verzoekster gelijk heeft, wordt hier oprecht naar gekeken en naar gehandeld door de gemeente. Van strijdigheid van het vereiste van maatwerk of enig ander beginsel van behoorlijkheid op dit punt is om die reden dan ook geen sprake.

Leden BIG-commissie en WOB-besluit
Verzoekster vroeg de gemeente de namen van de leden van de BIG beoordelingscommissie aan haar bekend te maken, omdat zij deze namen, na een eerder verzoek daartoe, niet ontving. Zij deed daarbij een beroep op de Wet openbaarheid van bestuur (Wob).
De gemeente wees dit verzoek af, vanwege privacyoverwegingen van de betrokken leden. In deze BIG beoordelingscommissie zitten vrijwilligers en wijkbewoners van de gemeente.

Over de afwijzing van het WOB-verzoek geeft de Ombudscommissie geen oordeel.
Tegen deze afwijzing stond namelijk de mogelijkheid open een bezwaarschrift in te dienen. Abusievelijk is onder het genoemde besluit geen bezwaarclausule opgenomen. Dit had wel gemoeten en is om die reden in strijd met het beginsel van fair play. Gemeente heeft deze omissie inmiddels bij verzoekster kenbaar gemaakt en haar in de gelegenheid gesteld om alsnog bezwaar te maken. De geconstateerde strijdigheid met het beginsel van fairplay is hiermee hersteld.

Verzoekster kan derhalve alsnog gebruik maken van de mogelijkheid een bezwaarschrift in te dienen bij de gemeente.

Wat de commissie niettemin opvalt is dat verzoekster de gemeente vraagt genoemde namen actief aan haar te verstrekken, terwijl verzoekster ook aangeeft de namen (al) te kennen via bekendmaking op de website van de Buurtkiep. Ook van belang is om in dit kader nog te vermelden dat de BIG-regeling eind dit jaar ophoudt te bestaan. Hiervoor in de plaats komt een wijken- en dorpenbudget. Verzoekster is hierover al geïnformeerd door haar vaste contactpersoon.

Dienstverlening op maat (maatwerk)
Voor de Ombudscommissie staat vast dat verzoekster zich (nog steeds) niet eerlijk behandeld voelt door de gemeente. Zij heeft – volgens de commissie - de idee dat zij door herhaaldelijk klagen haar gelijk kan krijgen. Verzoekster handelt vanuit een enorme drive om een bijdrage te leveren aan de verbetering van de leefbaarheid in haar wijk. Verzoekster vindt dat haar wijk achteruit gaat en maakt zich hier zorgen over.

De commissie constateert dat verzoekster – net als in 2013 - niettemin onrustig is in de behandeling van haar klachten, meldingen en bezwaren. Zij belt snel, vaak dezelfde dag nog, om te vragen of er al meer bekend is over haar klacht/melding of bezwaar. Ook verstuurt verzoekster buitengewoon veel mails naar verschillende ambtenaren en instanties (waaronder de Ombudscommissie), indien naar haar mening de klacht of melding niet snel genoegd wordt opgepakt of afgehandeld. Of als zij niet tevreden is over het verkregen antwoord.

De Ombudscommissie stelt voorop dat de gemeente beleidsvrijheid heeft in de keuzes die zij op het gebied van handhaving beleidsmatig en qua capaciteit maakt. Feit van algemene bekendheid is dat de gemeente hierin niet iedereen tevreden zal stellen, dan wel aan ieders verwachtingen kan voldoen. Volgens de Ombudscommissie verwacht verzoekster meer van de gemeente dan zij kan en zou moeten waarmaken.

Verzoekster blijft niettemin terugkomen op zaken waarin zij geen gelijk kreeg (van de gemeente) en waarin zij niet de openstaande wettelijke rechtsmiddelen (bezwaar of beroep) aanwendde. Daarbij komt dat verzoekster een buitengewoon hoog aantal mails en meldingen stuurt naar de gemeente en andere instanties (waaronder de Ombudscommissie).

Hierdoor wordt – zo constateert de Ombudscommissie – een effectieve communicatie tussen haar en de gemeente, dan wel andere instanties ondermijnd.

De Ombudscommissie constateert niettemin een constructieve houding van de gemeente op dit punt. Doordat de gemeente werkt met een vaste contactpersoon voor verzoekster die de contacten met verzoekster onderhoudt en haar klachten en meldingen coördineert en kanaliseert.
Hij reageert consequent en adequaat op alle mails van verzoekster, gaat met verzoekster samen kijken in de wijk naar overlastsituaties en nodigt haar uit voor koffie op het Stadskantoor een aantal keer per jaar, vanuit een open en oprechte houding. Hiermee wordt een goede verstandhouding met verzoekster bewerkstelligd, kunnen zaken die snel opgepakt moeten worden ook snel in gang worden gezet en worden communicatiestromen meer beheersbaar.

Op dit punt levert de gemeente echt maatwerk. Dit voorkomt miscommunicatie en geeft rust voor zowel verzoekster als voor de gemeentelijke organisatie. De gemeente spreekt in deze contacten ook uit dat een klachtbehandeling of een melding niet (in alle gevallen) brengt wat verzoekster ervan verwacht. Van strijdigheid van het beginsel van maatwerk of enig ander beginsel van behoorlijkheid op dit punt is derhalve geen sprake.

Verzoekster is tevreden over haar vaste contactpersoon, heeft vertrouwen in hem en complimenteert hem met zaken die hij bereikt. Volgens verzoekster zijn de helft van de klachten inmiddels al opgelost. Verzoekster geeft op de hoorzitting – desgevraagd - aan alleen nog maar met haar vaste contactpersoon te communiceren en te mailen. Niet meer met andere medewerkers van de gemeente. Ook is zij bereid afspraken te maken over de frequentie waarin zij vragen aan de gemeente stelt.
De Ombudscommissie is verheugd over deze onderlinge verstandhouding en samenwerking en de inzet van beide kanten hierin.

Afspraken nakomen
Voorwaarde voor een effectieve communicatie, klacht- en meldingenafhandeling, is dat aan gemaakte afspraken strak de hand wordt gehouden. Door alle partijen. De Ombudscommissie constateert dat de vaste contactpersoon van de gemeente consequent en adequaat op alle reacties en vragen van verzoekster reageert en afspraken nakomt. Dat dit niet (altijd) naar tevredenheid van verzoekster is, maakt het voorgaande niet anders.

De commissie constateert niettemin dat verzoekster, ondanks gemaakte afspraken op de hoorzitting, toch ook de (secretaris van de) Ombudscommissie mails blijft sturen die niet gaan over door de gemeente afgehandelde klachten, dan wel andere personen dan haar vaste contactpersoon binnen de gemeente benadert. Zoals afgesproken op de hoorzitting, reageert de Ombudscommissie niet op deze mails. Nu niet en ook in het vervolg niet. Dit laat onverlet dat verzoekster klachten, aan de Ombudscommissie kan voorleggen, die de gemeentelijke klachtbehandeling al wel doorlopen hebben en afgerond zijn.

Eindoordeel.
De Ombudscommissie acht de onderzochte gedragingen, voor zover daartoe bevoegd te oordelen, behoorlijk en haar klachten ongegrond.

De Ombudscommissie 's-Hertogenbosch,
A.H.A. Lensen, voorzitter

Y. Nass, secretaris

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch