

JAARVERSLAG 2014

DE ZEEUWSE OMBUDSMAN

Colofon

Uitgegeven door: De Zeeuwse Ombudsman

Informatie: Postbus 6000, 4330 LA Middelburg
www.dezeeuwseombudsman.nl

Telefoon: 0118-675571

E-mail: info@dezeeuwseombudsman.nl

Datum:

Status: definitief

Versienummer: 16-03-2015

Inhoud

INHOUD	3
VOORWOORD	4
SAMENSTELLING ZEEUWSE OMBUDSCOMMISSIE	6
1 GESIGNALEERDE ONTWIKKELINGEN, ALGEMENE AANBEVELINGEN EN OPMERKINGEN	8
1.1 GESIGNALEERDE ONTWIKKELINGEN	8
1.2 SPELREGELS VOOR HET MAKEN VAN GELUIDSOPNAMEN	8
1.3 HOREN	9
1.4 KWIJTSCHELDING VAN BELASTINGEN	10
1.5 VEELKLAGERS	12
2 VERZOEKEN IN CIJFERS	13
2.1 IN 2014 INGEKOMEN VERZOEKEN	13
3 EINDRAPPORTEN	16
3.1 GEMEENTE VEERE	16
3.2 ORIONIS WALCHEREN	21
3.3 TERNEUZEN	23
4 BESCHRIJVING VERZOEKEN	25
4.1 GEMEENTE BORSELE	25
4.2 GEMEENTE GOES	25
4.3 GEMEENTE HULST	28
4.4 GEMEENTE KAPELLE	29
4.5 GEMEENTE MIDDELBURG	29
4.6 GEMEENTE NOORD-BEVELAND	33
4.7 GEMEENTE REIMERSWAAL	34
4.8 GEMEENTE SCHOUWEN-DUIVELAND	35
4.9 GEMEENTE SLUIS	37
4.10 GEMEENTE TERNEUZEN	39
4.11 GEMEENTE THOLEN	42
4.12 GEMEENTE VEERE	42
4.13 GEMEENTE VLISSINGEN	47
4.14 DETHON	49
4.15 GGD ZEELAND	49
4.16 LEERPLICHT RMC OOSTERSCHELDE	49
4.17 ORIONIS WALCHEREN	49
4.18 SABEWa ZEELAND	52
4.19 SAMENWERKINGSVERBAND WELZIJSZORG OOSTERSCHELDEREGIO	59
4.20 VEILIGHEIDSREGIO ZEELAND	59
4.21 NIET AANGESLOTEN/NIET BEVOEGD	59
ANALYSE	63
BIJLAGE	64

Voorwoord

In december 2014 ben ik beëdigd als Voorzitter van de Zeeuwse Ombudscommissie, als opvolger van de heer Sauer. Vanuit de functionele continuïteit gezien zou ik daarmee het voorwoord over 2014 kunnen schrijven, maar vanuit de persoon gezien zou dat een wonderlijke zaak zijn. Ik ben daarom blij dat mijn voorganger die taak nog op zich heeft genomen, net zoals ik blij mag zijn met hetgeen in de afgelopen jaren onder het voorzitterschap van de heer Sauer met veel inzet en kennis is opgebouwd ten aanzien van de organisatie, kwaliteit en reputatie van het instituut Zeeuwse Ombudscommissie. Daarvoor past ook op deze plaats veel dank en waardering.

In de korte periode van mijn voorzitterschap word ik dagelijks geconfronteerd met berichten van burgers die vragen of klachten hebben over het optreden van de overheid. Niets nieuws voor degenen die al langer met het ombudsbijltje hakken, maar voor een nieuwkomer een eye-opener om te zien hoeveel burgers de weg naar de Ombudscommissie weten te vinden. Veel van de aangedragen klachten of vragen komen nooit tot een zitting of een formele uitspraak, omdat er geen sprake is van een juridisch relevante klacht, geen klachtwaardige gedraging of omdat een andere instantie bevoegd is. Daarmee zijn deze vragen en klachten echter wel indicatief voor de groeiende complexiteit van onze samenleving voor veel burgers die vaak niet onmiddellijk de juiste ingang weten te vinden voor hun vraag of hun al dan niet terechte onvrede. Het instituut Ombudscommissie heeft dan een belangrijke rol in het helpen van zoekende burgers bij het doorverwijzen naar het juiste loket.

Het instituut van een Zeeuwse ombudsman is opgericht om de ombudsfunctie in de eigen regio te beleggen en niet te hoeven onder brengen bij de Nationale ombudsman in Den Haag. Een goed en wijs besluit vanuit overwegingen van bereikbaarheid, nabijheid en relevante regiokennis. Een besluit echter dat in de praktijk alleen dan goed kan uitwerken als de eigen Zeeuwse Ombudsman alle aangebrachte zaken met evenveel kritische distantie en professionaliteit benadert als het veel groter instituut van de Nationale ombudsman in Den Haag. Tot nu toe heb ik niets gezien wat mij doet twifelen of de Zeeuwse Ombudscommissie aan die criteria voldoet: ik wil er aan werken om die vanzelfsprekende positie te behouden.

Mr. drs. Gertjan W. van der Brugge, voorzitter

Na negen jaar heb ik afscheid genomen van de Zeeuwse Ombudsman. Ik dank mijn medecommissieleden voor de goede samenwerking in al die jaren. Over de algemene richting van een beslissing verschilden we slechts zelden van mening, over de precieze formulering werd soms intensief gediscussieerd. Door eerder dan de wettelijke termijn te stoppen, wordt voorkomen dat hierna alle leden tegelijk afscheid nemen. De continuïteit is hiermee beter gewaarborgd.

De taak van een ombudsman is, met de nodige voorwaarden, onderzoek te doen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. Vervolgens beoordeelt de ombudsman of het bestuur zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Er is nergens in de wet opgenomen wat de ombudsman moet nastreven.

In de praktijk wordt de nadruk gelegd op het verbeteren van de verhouding tussen burger en overheid. De Nationale ombudsman heeft eens zijn taak omschreven: "de burger beschermen tegen onbehoorlijk overheidsoptreden". De Deense ombudsman spreekt over "het vertrouwen van de burger in de overheid". Uiteraard spreekt dit de Zeeuwse Ombudsman aan, maar de Zeeuwse Ombudsman, en alle andere ombudsmannen, behandelen gedragingen die al hebben plaatsgevonden. Er wordt achteraf geoordeeld, en dan is het niet eenvoudig om een burger te overtuigen dat hij wel behoorlijk is behandeld (als de klager ongelijk heeft) of dat hij

genoegdoening krijgt als hij wel terecht klaagt. Daarom is het belangrijk dat in een vroeg stadium een klagende burger een luisterend oor krijgt. Primair ligt de verantwoordelijkheid hiervoor bij de gemeentelijke klachtcoördinatoren, en daarna bij het secretariaat van de Zeeuwse ombudsman. Door een goede samenwerking is het de afgelopen jaren gelukt in de gemeentelijke fase veel klachten op te lossen. Daarnaast weet het secretariaat van de Zeeuwse ombudsman door zijn vele contacten te bewerkstelligen dat gemeenten en burgers bereid zijn zo nodig een gesprek te heropenen. In ingewikkelde zaken komt het tot een formeel rapport nadat de overheid en de klager zijn gehoord. Ook bij dit horen streeft de Zeeuwse Ombudsman ernaar partijen te verzoenen en in ieder geval een goed luisterend oor voor de klachten te hebben. Zijn er algemene aspecten bij een klacht, die het belang van de individuele klager te boven gaan, dan worden aanbevelingen tot verbetering geformuleerd. Ook anderen dan de direct betrokkenen moeten ervan kunnen profiteren als er een “misstand” bij de overheid is vastgesteld. Daarmee wordt voldaan aan de gedachte dat burgers mogen vertrouwen op een juist handelende overheid.

De effectiviteit van de Zeeuwse Ombudsman berust in hoge mate op de kwaliteit van zijn werk en het gezag dat hij zich bij de burger en de aangesloten overheden weet te verwerven. Als voorzitter heb ik getracht de kwaliteit te bewaken en daardoor gezag te verwerven. Mijn opvolger zal dat gezag ongetwijfeld, samen met de andere leden van de commissie, uitbouwen.

Mr A.J.Sauer, aftredend voorzitter

Samenstelling Zeeuwse Ombudscommissie

De commissie was gedurende het verslagjaar als volgt samengesteld:

de heer mr A.J. Sauer (voorzitter) tot 1 januari 2015

mevrouw mr P.J. Flipse-Blomme (lid)

de heer J.H.F.M. Snelders (lid)

de heer F.C.M. de Reeper (plv. lid)

de heer J.F.J. Franken (plv. lid)

de heer mr E.P. Jansen (plv. lid)

mevrouw drs M. Wisse-Roelse (secretaris)

de heer L.M. Klaasse (plv. secretaris)

Tijdens het verslagjaar is bij de behandeling van twee verzoeken een beroep gedaan op een plaatsvervangend lid.

Door de leden van de Ombudscommissie in 2014 vervulde functies:

de heer A.J. Sauer

- secretaris Stichting Terra Maris te Oostkapelle
- secretaris Stichting Exploitatie Lunchcafé te Oostkapelle
- lid Raad van Toezicht Stichting het Zeeuwse Landschap
- honorair consul van België
- adviseur Stichting voor Beheer en Bewindvoering
- penningmeester Stichting Manteling
- bestuurslid Stichting Panorama Walcheren
- secretaris Stichting Behoud Volwaardig Walchers Ziekenhuis
- directeur Notarius Vlissingen BV
- voorzitter Stichting Moerman Promotie Vlissingen
- lid Raad van Toezicht Sail de Ruyter 2013

mevrouw P.J. Flipse-Blomme

- adviseur ABN AMRO

de heer J.H. F.M. Snelders

- lid klachtencommissie Stichting ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen

de heer F.C.M. de Reeper

- voorzitter Stichting Tibet Fonds "Dolma"
- directeur De Reeper TM B.V.
- voorzitter stichting de Schelp
- voorzitter cliëntenraad Zorgcentrum Scheldehof

de heer J.F.J. Franken

- secretaris/penningmeester Stichting De Levende Delta
- lid Raad van Toezicht Stichting Katholiek en Interconfessioneel Primair Onderwijs Noord- en Midden-Zeeland

de heer E.P. Jansen

- directeur Becht Beheer BV

- directeur BB Vastgoed BV
- directeur Pruimentijd BV
- voorzitter Klachtencommissie Medewerkers van de Stichting Pameijer

mevrouw M. Wisse-Roelse

- lid Klachtencommissie Politie Zeeland-West-Brabant
- lid Raad van Toezicht Zeeuwse Bibliotheek

de heer L.M. Klaasse

- adjunct secretaris Vereniging van Zeeuwse Gemeenten

Per 1 januari 2015 is de voorzitter:

de heer mr. drs. G.W. van der Brugge

- lid Raad van Commissarissen Rabobank Zeeuws-Vlaanderen
- voorzitter Raad van Toezicht Stichting Cultureel Erfgoed Zeeland
- ouderling PKN Gemeente Philippine-Sas van Gent-Sluis
- voorzitter Regionale Klachtencommissie Voortgezet Onderwijs Zeeuws-Vlaanderen
- lid geschillencommissie CAO Voortgezet Onderwijs
- juridisch adviseur Protestant Regionaal College voor de Behandeling van Bezwaren en Geschillen in Zeeland
- vrijgevestigd adviseur

1 Gesignaleerde Ontwikkelingen, Algemene Aanbevelingen en Opmerkingen

1.1 Gesignaleerde Ontwikkelingen

In het verslagjaar heeft de Ombudscommissie een aantal ontwikkelingen in de Zeeuwse samenleving gesignaleerd die het verdienen om hier kort besproken te worden.

- De Zeeuwse Ombudscommissie signaleert in het verslagjaar een groei in het aantal eenvoudige hulpvragen en relatief simpele doorverwijzingen, waarbij de woorden “eenvoudig en simpel” bezien moeten worden vanuit het perspectief van de Ombudscommissie. Vanuit het perspectief van de betrokkenen zelf is er vaak geenszins sprake van “eenvoudig of simpel” maar van zaken waar de klager of vrager niet meer goed zelf overheen kan zien
- De Zeeuwse Ombudscommissie signaleert in 2014 een groei in het aantal klachten en vragen rondom kwijtscheldingen van belasting, schuldhulpverlening, (bijzondere) bijstand en andere zaken te maken hebbend met individuele financiële problematiek.
- De Zeeuwse Ombudscommissie signaleert in dit verslagjaar dat het aantal zogenaamde veelklagers toeneemt. De Ombudscommissie onderkent daarbij dat het gegeven dat een burger veel klaagt, op zich geen enkele indicatie geeft over het al dan niet terecht zijn van diens klachten.
- De Zeeuwse Ombudscommissie signaleert dat omgangsvormen en taalgebruik verharder en verruwer, niet alleen tussen burgers en overheden. Ook de Ombudscommissie zelf wordt incidenteel geconfronteerd met woordgebruik dat de grenzen van het betamelijke overschrijdt.
- De Zeeuwse Ombudscommissie signaleert dat SaBaWa Zeeland de burgers nog met veel opstartproblemen confronteert.

De Zeeuwse Ombudscommissie heeft niet de financiële middelen om wetenschappelijk verantwoord onderzoek te doen naar de achtergronden van bovenstaande signaleringen. Met dat voorbehoud durft de commissie het echter wel aan om enkele waarschijnlijke verklaringen te geven:

- De groeiende complexiteit van de samenleving en het toenemende beroep dat de overheden doen op de zelfredzaamheid van burgers blijken voor bepaalde groepen in de samenleving lastig zonder hulp van instanties als de Ombudscommissie op te lossen.
- De economische crisis in combinatie met het grotere beroep dat overheden doen op ook de financiële zelfredzaamheid van burgers, veroorzaken bij groepen reële of ervaren financiële problematiek waarvoor men zich wendt tot de Ombudscommissie.
- De mondigheid van de burgers groeit, het ontzag voor overheden neemt af, het al dan niet terechte besef van rechten neemt toe.
- Steeds meer burgers weten de weg naar de Ombudscommissie te vinden.

1.2 Spelregels voor het maken van geluidsopnamen

In de huidige samenleving vraagt de mondige burger om een overheid die transparant is. De overheid zal met een open houding haar burgers moeten benaderen. Veel burgers zijn betrokken, maar ook kritisch. De overheid kan er niet van uitgaan dat burgers blind vertrouwen

hebben in het handelen van de overheid. Burgers willen weten (en begrijpen) waarom een overheidsinstantie op een bepaalde wijze handelt of een beslissing neemt.

Persoonlijk contact tussen burgers en de overheid, kan hierbij helpen om de overheid een gezicht te geven. De moderne overheid moet transparant zijn, uitleggen waarom bepaalde keuzes gemaakt worden en een relatie met haar burgers opbouwen en onderhouden.

Bij deze persoonlijke contacten met de overheid willen burgers soms geluidsopnamen van het gesprek maken. Met de huidige technische mogelijkheden is het maken van opnames van een gesprek eenvoudig. Vanzelfsprekend dient dit voordien gevraagd te worden en is het niet toegestaan om zonder toestemming geluidsopnamen te maken.

Maar als de burger bij aanvang van het gesprek vraagt of geluidsopnamen gemaakt mogen worden dan zal een open overheid hier in principe bereid toe moeten zijn. De reden voor het willen opnemen van het gesprek, doet er in principe niet toe. Want burgers hebben nu eenmaal verschillende redenen om een dergelijk gesprek op willen te nemen. Voor de burger staan vaak grote belangen op het spel, de overheid kan immers beslissingen nemen die veel impact hebben op het leven van de burger.

De overheid heeft vaak een voorsprong in kennis bij een contactmoment. Dit kan door burgers als intimiderend worden ervaren. Voor burgers, of hun gemachtigde, is het belangrijk om de tijdens het gesprek verstrekte informatie vast te leggen. Op die manier kan de burger deze informatie en de eigen reactie hierop nog eens rustig beluisteren via een geluidsopname.

De Nationale ombudsman heeft spelregels opgesteld voor het maken van geluidsopnamen die in de Zeeuwse context goed toepasbaar zijn:

1. Een overheidsinstantie staat het maken van een geluidsopname toe, tenzij er zwaarwegende redenen zijn dit niet te doen. In dat geval biedt zij een alternatief aan.
2. Een overheidsinstantie heeft op de eigen website informatie staan over het opnemen van gesprekken.
3. Een burger maakt van te voren duidelijk dat hij een geluidsopname wil maken.
4. De burger verstrekt aan de overheidsinstantie een kopie van de opname als deze dat wenst (of vice versa als de overheidsinstantie op opname maakt).
5. Noch de burger noch een overheidsinstantie knipt of plakt in een geluidsopname tenzij dit wordt medegedeeld.
6. Noch de burger noch een overheidsinstantie verstrekt zonder toestemming van de andere partij de geluidsopnamen aan derden of maakt deze openbaar.

De Zeeuwse Ombudsman beveelt de uitvoering van deze spelregels aan en zal bij de klachtbehandeling hieraan toetsen.

1.3 Horen

Een hoorzitting is een instrument om een goed beeld van de klacht te krijgen. Hiervoor is het van groot belang de personen die direct bij de gedragingen betrokken zijn, bij de hoorzitting aanwezig zijn. Vertegenwoordiging is in veel gevallen niet mogelijk als het gaat om klachten over gedragingen van bepaalde medewerkers van de gemeente. De gemeente kan haar klachtbehandeling op dit punt verbeteren.

Als de gemeente verzuimd heeft om deze personen persoonlijk te horen, dan zal dit alsnog door de Zeeuwse Ombudsman gedaan worden. De Zeeuwse Ombudsman gaat in gevallen waarbij de betrokkenen niet gehoord zijn, eerder over tot het houden van een hoorzitting. Door de juiste

personen te horen bij de gemeentelijke klachtbehandeling kan de gemeente vaak voorkomen dat de klacht aan de Zeeuwse Ombudsman wordt voorgelegd.

1.4 Kwijtschelding van belastingen

In dit verslagjaar hebben wij veel klachten ontvangen over kwijtschelding van belastingen. Bij een afwijzing van een kwijtscheldingsverzoek staat alleen beroep open bij het betreffende bestuursorgaan. Daarna zijn er geen formele mogelijkheden meer om de afwijzing aan een ander orgaan voor te leggen. Omdat alleen de eigen organisatie over zowel het kwijtscheldingsverzoek als over het beroepschrift moet oordelen, zijn veel burgers wantrouwend over de uitkomst van de behandeling van het beroepschrift. Dit stelt extra eisen aan de correspondentie met de burger en de motivering van besluiten.

Vanwege de eerder genoemde constatering dat een burger na een afwijzende beschikking op zijn aanvraag kwijtschelding, alleen beroep aan kan tekenen bij dezelfde organisatie die ook het kwijtscheldingsverzoek in eerste instantie heeft behandeld acht de Zeeuwse Ombudsman zich, net als Nationale ombudsman, bevoegd om te toetsen of de regels van de kwijtschelding goed zijn toegepast. Bij ongeveer een derde van de klachten over kwijtschelding constateert de Zeeuwse Ombudsman dat de wetgeving juist is toegepast en kan hij verder voor de burger niets betekenen.

SaBeWa Zeeland heeft door de advisering en beslissing op kwijtscheldingsverzoeken veel klantcontacten. Daarbij raakt het al dan niet toekennen van kwijtschelding burgers financieel, zeker omdat juist de betreffende burgers uit de aard der zaak beschikken over beperkte financiële middelen.

De hierboven geschetste omstandigheden maken dat het behandelen van kwijtscheldingsverzoeken klachtgevoelig is.

SaBeWa Zeeland adviseert over de kwijtscheldingsverzoeken en beroepschriften van de belasting samenwerking Middelburg, Vlissingen en Schouwen-Duiveland (en inmiddels Veere). In de praktijk worden de adviezen van SaBeWa Zeeland altijd overgenomen. Maar het is dan een besluit van de belasting samenwerking Walcheren Schouwen-Duiveland. Klachten hierover worden onder Middelburg geregistreerd, omdat de belastingsamenwerking Walcheren Schouwen-Duiveland deel uitmaakt van de organisatie van de gemeente Middelburg.

SaBeWa Zeeland adviseert en beslist over alle andere kwijtscheldingsverzoeken en beroepschriften van de bij hen aangesloten gemeenten en het waterschap. Klachten hierover worden onder SaBeWa Zeeland geregistreerd.

In het afgelopen jaar was het beleid van de belastingsamenwerking (Middelburg, Vlissingen, Schouwen-Duiveland) dat als er negatief besloten was op een kwijtscheldingsverzoek, te starten met de invordering. Dit werd ook gedaan als de burger beroep aantekende tegen het besluit op het kwijtscheldingsverzoek. Voor de inwoners van de anderen gemeenten (die allen onder SaBeWa Zeeland vielen) werd pas met invordering begonnen als ook een besluit was genomen op een beroepschrift. De ombudscommissie heeft er met instemming kennis van genomen dat deze ongelijkheid in 2015 wordt opgeheven. Er wordt bij beide organisaties pas met invordering begonnen na de behandeling van het beroepschrift. Deze wijziging is mede na adviezen van de Zeeuwse Ombudsman doorgevoerd.

Bij de toetsing van de behandeling van de kwijtscheldingsaanvragen komen de volgende aandachtspunten naar voren:

1. Kwaliteit van de correspondentie: Het is van belang dat besluiten goed worden gemotiveerd en onderbouwd met artikelen uit de wet of de Leidraad Invordering. Het verdient aanbeveling om de betreffende artikelen in een bijlage of in de brief op te nemen. Dit belang is bij kwijtschelding extra groot omdat de beslissing niet aan een onafhankelijke rechter kan worden voorgelegd.
2. Vermogenstoets: Naast de inkomenstoets kent de behandeling van kwijtschelding ook een vermogenstoets. Soms verzoekt een burger om bepaalde vermogensbestanddelen, zoals een auto, niet mee te tellen als vermogen. Als een vermogensbestanddeel, zoals bijvoorbeeld een auto, met een specifiek doel is verkregen, dan kan er een spanningsveld zijn tussen dat doel en de regelgeving voor kwijtschelding. In het verslagjaar had een burger een auto middels fondsen verkregen voor het vervoer van haar gehandicapte zoon. Deze auto had echter een waarde die boven de € 2.269,00 lag. Hierdoor zou de moeder niet in aanmerking komen voor kwijtschelding. Door bemiddeling van de Zeeuwse Ombudsman heeft zij uiteindelijk kwijtschelding verkregen. SaBeWa Zeeland dient in dergelijke situaties maatwerk te leveren.
Als een vermogensbestanddeel buiten de vermogenstoets wordt gelaten, betekent dat niet dat dit tot in lengte van jaren zo moet blijven. Te denken valt aan een overgangssituatie, waarin het vermogensbestanddeel geheel of gedeeltelijk wordt meegeteld bij de berekening van het vermogen.
3. Beleidsregels: De Zeeuwse Ombudsman acht het wenselijk dat SaBeWa Zeeland met het opstellen van beleidsregels haar toetsingskader zoveel mogelijk inzichtelijk maakt. Dit brengt met zich mee dat de invorderingsambtenaar bij de berekening van de betalingscapaciteit bij een verzoek om kwijtschelding of een herzieningsverzoek de bepalingen van de Uitvoeringsregeling invorderingswet 1990 naar de geest toepast indien een letterlijke toepassing tot een onredelijke en onbedoelde uitkomst leidt. De wet- en regelgeving en de beleidsregels moeten toegankelijk zijn voor burgers, bijvoorbeeld door publicatie op de website.
4. Maatwerk correspondentie: Het verlenen van kwijtschelding heeft zowel betrekking op gemeentelijke als waterschap belastingen. De verzoeken om kwijtschelding worden voor alle Zeeuwse gemeenten door SaBeWa Zeeland behandeld. Bij de gemeenten die deelnemen aan de Belastingssamenwerking Walcheren Schouwen-Duiveland wordt het uiteindelijk besluit hierover genomen door de invorderingsambtenaar van die belastingssamenwerking. SaBeWa Zeeland verstuurt een zelfde brief voor beide situaties. Dit leidt tot verwarring. Het verdient aanbeveling om hierin maatwerk te leveren, en voor beide situaties aparte standaardbrieven op te stellen. De Zeeuwse Ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen, dat op dit gebied verbeteringen zijn doorgevoerd.
5. Te lange beslistermijnen: De behandeling van kwijtscheldingsverzoeken en de beroepschriften zijn voor burgers een belangrijke reden om contact op te nemen met de Zeeuwse Ombudsman. De afhandelingstermijnen staan in schril contrast met de termijn van 10 dagen waarbinnen het beroep tegen een afwijzing door een burger moet worden ingediend. Zeker wanneer de afhandeling lang duurt is het wenselijk verzoekers daarover tussentijds te informeren. Dat voorkomt vragen en klachten die een onnodige belasting vormen voor de organisatie. Met instemming constateren wij dat er veel moeite wordt gedaan om de behandelingstermijnen terug te brengen.
6. Overdracht taken: In oktober 2012 is de gemeenschappelijke regeling SaBeWa uitgebreid van 4 naar 9 deelnemers en onder de naam SaBeWa Zeeland als nieuwe gemeenschappelijke regeling opgericht. Het jaar 2013 is door SaBeWa Zeeland grotendeels gewerkt volgens de oude werkwijze van de deelnemers. Met ingang van

2014 is de combi-aanslag ingevoerd en heeft SaBeWa Zeeland de werkwijze zoveel mogelijk geharmoniseerd. Bij de centralisatie van taken naar SaBeWa Zeeland zijn de (informele) contacten tussen de ambtenaren belast met de gemeentelijke belastingen en de ambtenaren van de afdelingen Sociale Zaken weggevallen als informatiebron voor specifieke situaties. Bij het overdragen van taken aan een organisatie is het van belang dat de overdracht van dossiers zorgvuldig gebeurt. Dat is zeker noodzakelijk wanneer het bijzondere situaties betreft. Het kan niet zo zijn dat burgers plotseling worden geconfronteerd met een andere wijze van beoordeling, zonder dat daarbij sprake is van een goede overgangsregeling.

Ook is het van belang dat vooraf een goede inschatting wordt gemaakt van de benodigde personeelsformatie. Discussie hierover dient plaats te vinden in het kader van de overdracht, zodat de nieuwe organisatie goed met haar werkzaamheden kan starten. en niet tijdens het behandelen van de verzoeken.

De Zeeuwse Ombudsman constateert dat SaBeWa Zeeland zich bewust is van de ernst van de geconstateerde aandachtspunten. Met instemming heeft hij er kennis van genomen dat geprobeerd wordt hier verbetering in te brengen.

1.5 Veelklagers

Ieder jaar is er een aantal personen dat meerdere klachten/verzoeken over dezelfde organisatie indient. Zolang verzoekers daarmee het doel van het klachtrecht (herstel van vertrouwen tussen overheid en burgers) voor ogen houden, leidt dit niet tot problemen.

Maar de Zeeuwse Ombudsman twijfelt soms of dit het geval is. Soms zijn de verhoudingen tussen de gemeente en een verzoeker, verstoord. Daardoor wordt elke handeling van een gemeente door een verzoeker onder een vergrootglas gelegd en meer dan kritisch gevolgd en gewogen. Het geringste voorval is dan al aanleiding voor het indienen van een klacht. Functie, rol en bevoegdheden van de Zeeuwse Ombudsman worden daarbij ook wel eens uit het oog verloren.

Niet alle aangesloten instellingen gaan altijd even professioneel en onbevooroordeeld om met zogenaamde veelklagers. Dit leidt dan tot gedragingen waarover direct weer geklaagd wordt. De Nationale ombudsman heeft richtlijnen geformuleerd om goed om te gaan met lastig klaaggedrag. Deze bieden goede aanknopingspunten voor overheden. Uiteraard zet de Zeeuwse Ombudsman zich in om alle verzoeken zorgvuldig te toetsen en behandelen. Daarop hebben verzoekers immers recht.

2 Verzoeken in cijfers

2.1 In 2014 ingekomen verzoeken

In de tabel hieronder zijn de bij de Zeeuwse Ombudsman binnengekomen verzoeken cijfermatig weergegeven. In 2014 zijn 204 verzoeken door de Zeeuwse Ombudsman ontvangen.

Verzoeken zijn niet alleen klachten, maar ook vragen of opmerkingen van burgers. Maar een klein aantal van deze verzoeken zal uiteindelijk tot een eindrapport leiden. Door doorsturen, adviseren en bemiddelen wordt het overgrote deel van de klachten opgelost. Hieronder vindt u een uitsplitsing van de verzoeken naar aangesloten instellingen.

Figuur 1 Schematisch overzicht ontvangen verzoeken

Instelling	Ingekomen verzoeken	Afgedane verzoeken		Nog in behandeling*
	2014	2013	2014	2014
Borsele	2	0	2	0
Goes	17	1	16	1
Hulst	2	0	2	0
Kapelle	2	0	2	0
Middelburg	19	1	19	0
Noord Beveland	7	0	7	0
Reimerswaal	7	0	7	0
Schouwen-Duiveland	8	0	8	0
Sluis	9	0	9	0
Terneuzen	18	0	18	0
Tholen	4	0	4	0
Veere	24	2	20	4
Vlissingen	11	0	11	0
Platform Wonen Zeeuws Vlaanderen (voorheen BWS)	0	0	0	0
Dethon	1	0	1	0

Instelling	Ingekomen verzoeken	Afgedane verzoeken		Nog in behandeling*
	2014	2013	2014	2014
GGD Zeeland	0	0	0	0
Leerplicht RMC Oosterschelde	0	0	0	0
Orionis Walcheren	17	1	17	0
SaBeWa	35	0	35	0
Samenwerkingsverband Welzijnzorg Oosterschelde	1	0	1	0
Veiligheidsregio Zeeland	1	0	1	0
Niet aangesloten instellingen	21	0	21	0
Totaal	204**	5	199**	5

*nog in behandeling bij verschijnen jaarverslag

**Wanneer de getallen uit de kolom ingekomen verzoeken 2014 worden opgeteld komt men uit op 206. Dit komt omdat twee verzoeken aan twee organisaties worden toegerekend. Als de getallen uit de kolom afgedane verzoeken worden opgeteld komt men op 201. Ook dit wordt veroorzaakt door de toerekening van twee verzoeken aan twee organisaties. Dit betreft:

-dossier 2014.005 is twee maal in het jaarverslag opgenomen omdat deze zowel betrekking heeft op de gemeente Noord-Beveland als SaBeWa Zeeland

-dossier 2014.049 is twee maal in het jaarverslag opgenomen omdat deze zowel betrekking heeft op de gemeente Goes als SaBeWa Zeeland

2.2 In 2014 uitgebrachte rapporten

Instelling	Verzoeken die mogelijk leiden tot een eindrapport 2014	Uitgebrachte eindrapporten over klachten ingediend in 2013	Uitgebrachte eindrapporten over klachten ingediend in 2014	Nog in behandeling bij verschijnen jaarverslag
Borsele	0	0	0	0
Goes	1	0	0	1

Instelling	Verzoeken die mogelijk leiden tot eindrapport 2014	Uitgebrachte eindrapporten over klachten ingediend in 2013	Uitgebrachte eindrapporten over klachten ingediend in 2014	Nog in behandeling bij verschijnen jaarverslag
Hulst	0	0	0	0
Kapelle	0	0	0	0
Middelburg	0	0	0	0
Noord Beveland	0	0	0	0
Reimerswaal	0	0	0	0
Schouwen-Duiveland	0	0	0	0
Sluis	0	0	0	0
Terneuzen	1	0	1	0
Tholen	0	0	0	0
Veere	4	2	0	4
Vlissingen	0	0	0	0
Platform Wonen Zeeuws Vlaanderen (voorheen BWS)	0	0	0	0
Dethon	0	0	0	0
GGD Zeeland	0	0	0	0
Leerplicht RMC Oosterschelde	0	0	0	0
Orionis Walcheren	0	1	0	0
SaBeWa Zeeland	0	0	0	0
Samenwerkingsverband Welzijnzorg Oosterschelde	0	0	0	0
Veiligheidsregio Zeeland	0	0	0	0
Totaal	6	3	1	5

3 Eindrapporten

3.1 Gemeente Veere

dossier 2013-139 klacht over het niet nakomen van een toezegging van de gemeentesecretaris om geen bezwaar aan te tekenen tegen de aan verzoeker verstrekte WW-uitkering

Verzoeker klaagt over het niet nakomen van de toezegging van de gemeentesecretaris om geen bezwaar aan te tekenen tegen de aan verzoeker verstrekte WW-uitkering.

De klacht heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

- Het maken van bezwaar tegen het verstrekken van een WW-uitkering terwijl was gezegd dat de gemeente geen actieve rol zou spelen in de WW-procedure;
- Het niet vooraf melden van het indienen van het bezwaar;
- De motivering bij het gegrond verklaren van de klacht.

De ombudscommissie overweegt het volgende:

- Het maken van bezwaar tegen het verstrekken van een WW-uitkering terwijl was gezegd dat de gemeente geen actieve rol zou spelen in de WW-procedure;

Verzoeker is van mening dat in het gesprek van 06-06-2013 door de gemeente is toegezegd dat de gemeente de WW-uitkering van verzoeker niet zal betwisten. Volgens de gemeentesecretaris is er geen sprake van een toezegging aan verzoeker. Hij stelt dat er is gezegd dat de gemeente geen actieve rol zal spelen in de procedure rondom de verstrekking van de uitkering. De ombudscommissie kan geen uitspraak doen over hetgeen precies is gezegd tijdens het gesprek van 06-06-2013, te meer daar hierover niets in het verslag is opgenomen. Zij kan dus niet oordelen of de toezegging die volgens verzoeker is gedaan, gestand is gedaan. De toezegging wordt immers door de gemeente betwist.

Op de hoorzitting is duidelijk geworden dat de gemeente stelt dat zij in dat gesprek heeft gezegd dat de gemeente geen actieve rol zal spelen in de procedure rondom de toekenning van een uitkering. De ombudscommissie is van mening dat deze uitspraak op te vatten is als een toezegging. De commissie toetst dan ook of deze toezegging door de gemeente gestand is gedaan.

Op de hoorzitting is aan de orde geweest dat de gemeentesecretaris op basis van ervaringen in het verleden, had verwacht dat het UWV de gemeente als oudwerkgever om advies zou vragen alvorens te beslissen over de uitkering. Uit onderzoek door de Zeeuwse Ombudsman is gebleken dat het UWV de voormalig werkgever, hierover niet informeert. Als er advies aan de gemeente was gevraagd dan had de gemeentesecretaris in dit advies de uitspraak van de rechter en de vraag over de verwijtbaarheid van de werkloosheid ter sprake kunnen brengen. De ombudscommissie deelt de mening van de gemeente dat in een dergelijk geval geen sprake zou zijn geweest van het spelen van een actieve rol, er zou dan immers een advies zijn gevraagd. Nu dit advies, conform de door het UWV gehanteerde procedure, niet is ingewonnen, werd de gemeente meegedeeld dat aan verzoeker een uitkering was toegekend. De gemeente was het niet eens met de motivering van het besluit, aldus de gemeentesecretaris. Hierop is door de gemeente contact opgenomen met het UWV. In dit gesprek is gevraagd hoe het UWV ertoe gebracht zou kunnen worden de uitspraak van de rechter alsnog mee te wegen. De gemeente is van mening dat verzoeker verwijtbaar werkloos is. De enige weg die gemeente open stond om dit verder bij het UWV onder de aandacht te brengen is het indienen van een bezwaarschrift.

Hierna heeft de gemeente met een brief van 24-07-2013 bezwaar gemaakt tegen de toekenning van de WW-uitkering. In het bezwaarschrift wordt verwezen naar de uitspraak in beroep van de rechtbank van 06-05-2013. Verder wordt in de brief onderbouwd waarom de gemeente van mening is dat verzoeker verwijtbaar werkloos is.

De vraag die nu voorligt is of gesteld kan worden dat de gemeente door het contact zoeken met het UWV en het uiteindelijk indienen van het bezwaarschrift een actieve rol heeft gespeeld in de procedure rondom de toekenning van de WW-uitkering. De ombudscommissie is van mening dat dit het geval is, immers als een besluit wordt meegedeeld is men niet verplicht te reageren. Het is een beslissing van het college om actie te ondernemen en navraag te doen en daarna bezwaar te maken.

De commissie is dan ook van mening dat de gemeente de gedane toezegging om geen actieve rol te spelen in de procedure rondom de toekenning van de uitkering, niet gestand heeft gedaan. Hiermee heeft de gemeente gehandeld in strijd met de ombudsmannorm betreffende betrouwbaarheid. De overheid dient toezeggingen en afspraken na te komen. Het klachtonderdeel is gegrond.

De ombudscommissie merkt hierbij wel op dat de overheid de mogelijkheid heeft om toezeggingen in te trekken, als omstandigheden zich wijzigen. Dit intrekken dient schriftelijk en gemotiveerd te gebeuren. In deze casus had het in de rede gelegen dat dit intrekken van de toezegging was gedaan in een brief aan verzoeker op het moment dat alsnog werd besloten bezwaar te maken.

-Het niet vooraf melden van het indienen van het bezwaar;

Dit klachtonderdeel is in het voorgaande aan de orde geweest. Dit klachtonderdeel is door de gemeente gegrond verklaard en de Zeeuwse Ombudsman kan hier niets aan toevoegen.

-De motivering bij het gegrond verklaren van de klacht.

In de beoordeling wordt gesteld dat het maken van bezwaar op het betreffende moment door de gemeentesecretaris niet werd ervaren als het zich een actieve rol verwerven in de WW-procedure. Zoals bij het eerste klachtonderdeel al gemotiveerd uiteen is gezet, is de ombudscommissie van mening dat dit wel een actieve rol is.

De commissie concludeert dat de klacht gegrond is.

Hierbij wordt de volgende aanbeveling gedaan:

-Als een toezegging aan een burger wordt ingetrokken, de burger hiervan onmiddellijk schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen.

Met een brief van 10-06-2014 heeft de gemeente gereageerd op de aanbevelingen. Zij onderschrijven dat de klacht gegrond is. Zij zijn met de Zeeuwse Ombudsman van mening dat verzoeker op de hoogte gesteld had moeten worden van het indienen van het bezwaarschrift. Zij nemen de aanbeveling over en zullen hier in de toekomst uitvoering aan geven.

dossier 2013-148 klacht over de omvang, diepgang en reikwijdte, procedurefouten, onnodige overhaast en escalatie, juridische fouten, gebrek aan communicatie en onnodige doorverwijzing naar Provincie Zeeland in het kader van de afwikkeling van de constatering van de wijziging van de zijgevel van de woning van verzoeker

Verzoeker klaagt over de omvang, diepgang en reikwijdte, procedurefouten, onnodige overhaast en escalatie, juridische fouten, gebrek aan communicatie en een onnodige doorverwijzing naar Provincie Zeeland in het kader van de afwikkeling van de constatering van de wijziging van de zijgevel van de woning van verzoeker.

De klacht heeft betrekking op de volgende gedragingen:

- A. de handelwijze van de Welstandscommissie
- B. diverse handelingen in het kader van een handhavingstraject en een procedure in het kader van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob)
- C. diverse contactmomenten van bestuurders en medewerkers van de gemeente met verzoeker.

Klachtonderdeel C. is onderverdeeld in de volgende gedragingen:

- 1. De inhoud, toonzetting en fouten in de brief van de gemeente van 28-11-2011.
- 2. Medewerkers van de gemeente blijken niet op de hoogte van de vergunning uit 1993 en de wettelijke bepalingen ten aanzien van de noodzaak van een vergunning voor een zijgevel.
- 3. De uitlating van een ambtenaar dat verzoeker de wet dient te kennen.
- 4. Een ambtenaar zou een excuusbrief hebben toegezegd, deze wordt ondanks herhaald verzoek, niet verstrekt.
- 5. De wijze van klachtbehandeling bij de gemeente.

De ombudscommissie overweegt het volgende:

A. de handelwijze van de Welstandscommissie

Dit klachtonderdeel is niet door de Welstandscommissie behandeld bij de gemeentelijke klachtbehandeling. Hierdoor is de Zeeuwse Ombudsman niet bevoegd verder onderzoek in te stellen. Op verzoek van verzoeker is dit klachtonderdeel door de Zeeuwse Ombudsman alsnog aan de Welstandscommissie voorgelegd. Deze klacht is inmiddels opnieuw aan ons voorgelegd. In het komende verslagjaar zal deze behandeld worden.

B. diverse handelingen in het kader van een handhavingstraject en een procedure in het kader van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob)

Ingevolge artikel 9:23 onder f. van de Algemene wet bestuursrecht is de Zeeuwse Ombudsman niet verplicht onderzoek in te stellen indien het verzoek betrekking heeft op een gedraging waartegen verzoeker bezwaar had kunnen maken of beroep had kunnen instellen, of waartegen een dergelijke procedure aanhangig is. Tegen een besluit in het kader van de Wob kan bezwaar c.q. beroep worden ingesteld. Het klachtrecht is niet bedoeld als alternatieve rechtsgang. De Zeeuwse ombudsman doet daarom geen verder onderzoek naar zaken die verband houden met de procedures die gevoerd zijn in het kader van de Wob.

De handelingen in het kader van het handhavingstraject worden onder punt C. verder onderverdeeld.

C. diverse contactmomenten van bestuurders en medewerkers van de gemeente met verzoeker. Dit klachtonderdeel is onderverdeeld in de volgende gedragingen:

1. De inhoud, toonzetting en fouten in de brief van de gemeente van 28-11-2011.

In de brief wordt gesteld dat er een controle heeft plaatsgevonden op 24-11-2011. Er is geconstateerd dat er bouwwerkzaamheden worden verricht waarvoor een vergunning nodig is en dat er geen omgevingsvergunning voor deze bouwwerkzaamheden is verleend. Deze constatering is correct. Gebleken is echter dat er reeds op 6 april 1993 een bouwvergunning is verleend voor het aanbrengen van de gevelbetimmering aan de zijgevels. Verder wordt gesteld dat de rechtergevel is bekleed met (zwarte) trespa gevelbekleding. Dit is onjuist, het gaat om groen Oukumé bekleding. Tot slot wordt er melding van gemaakt dat de gevels van de woning in de staat dienen te worden gebracht van vóór het aanbrengen van het trespa. Dit terwijl uit onderzoek is gebleken dat werkzaamheden aan de zijgevels niet vergunningplichtig zijn.

Er is daarmee gehandeld in strijd met de ombudsmannorm betreffende goede voorbereiding van besluiten.

De toonzetting van de brief wijkt volgens de Ombudscommissie niet af van wat in dergelijke gevallen gebruikelijk is. De brief is een waarschuwingsbrief. Het is dan ook de bedoeling dat partijen naar aanleiding van de brief met elkaar in gesprek gaan.

2. Medewerkers van de gemeente blijken niet op de hoogte van de vergunning uit 1993 en de wettelijke bepalingen ten aanzien van de noodzaak van een vergunning voor een zijgevel.

Verzoeker constateert dat verschillende medewerkers niet op de hoogte zijn van het feit dat een zijgevel vergunningsvrij is. De ombudscommissie constateert met instemming dat dit in latere communicatie met verzoeker hersteld is en dat hij uiteindelijk een vergunning heeft gekregen voor de voorgevel.

Hiermee vervalt het belang van verzoeker bij verdere behandeling van dit klachtonderdeel.

3. De uitlating van een ambtenaar dat verzoeker de wet dient te kennen.

De uitlating is feitelijk juist. Iedere burger wordt geacht de wet te kennen. Dit is geen wet of algemene regel, maar een rechtsbeginsel. Dit beginsel zegt dat een burger zich niet kan beroepen op zijn of haar onkunde of gebrek aan kennis, wanneer hij/zij aan het sociale verkeer deelneemt. Men moet het beginsel niet letterlijk nemen. Niemand zal ooit alle wetten kennen. Op de hoorzitting is door de ambtenaar bevestigd dat deze uitlating ook daadwerkelijk is gedaan. Echter voor verzoeker komt deze uitlating in een vreemd daglicht te staan als blijkt dat verschillende medewerkers van de gemeente niet op de hoogte zijn van de wettelijke bepalingen dat voor de in het geding zijnde werkzaamheden geen vergunning nodig is. Los van deze context mag van een ambtenaar in een gesprek met een burger worden verwacht dat deze vragen van burgers zoveel mogelijk inhoudelijk beantwoord. Een ambtenaar dient zich klant- en servicegericht op te stellen. Het had in de rede gelegen om verzoeker meer informatie te verschaffen over de Wabo of hem uit te leggen hoe en waar hij deze informatie kan vinden. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannorm betreffende goede informatieverstrekking.

4. Een ambtenaar zou een excuusbrief aan verzoeker hebben toegezegd, deze wordt ondanks herhaald verzoek, niet verstrekt.

De ambtenaar heeft tijdens de hoorzitting aangegeven dat hij een dergelijke toezegging niet heeft gedaan. Hij zegt te hebben toegezegd dat hij hierover overleg met de andere betrokken

ambtenaren zou voeren en dat hij daarna het resultaat van het overleg met verzoeker zou bespreken.

Omdat de meningen van verzoeker en de ambtenaar over het al dan niet toezeggen van een excuusbrief niet overeenkomen, is het voor de Ombudscommissie niet mogelijk om een oordeel te geven over dit klachtonderdeel.

Overigens hecht de Ombudscommissie eraan hierbij op te merken dat het verzenden van een excuusbrief in het onderhavige geval op zijn plaats zou zijn geweest. Er zijn immers door de gemeente aantoonbare fouten gemaakt. Een dergelijke brief had ook kunnen leiden tot de-escalatie.

5. De wijze van klachtbehandeling bij de gemeente.

De ombudscommissie constateert dat de klachtbehandeling iets meer dan 16 weken in beslag heeft genomen. Op grond van het bepaalde in artikel 9:11 van de Awb dient de klacht binnen 10 weken na ontvangst te zijn afgehandeld. Bij de klachtbehandeling is slechts één ambtenaar gehoord. Verzoeker is niet op de hoorzitting verschenen omdat hij aannam dat deze niet doorging omdat hij het er niet mee eens was dat slechts één ambtenaar zou verschijnen. Het is niet aan de gemeente te verwijten dat verzoeker deze conclusie heeft getrokken en daarmee niet is verschenen. Volgens artikel 9:10 van de Awb stelt het bestuursorgaan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Het had dan ook in de rede gelegen dat de gemeente dezelfde ambtenaren had gehoord als die door de ombudscommissie zijn opgeroepen. Er is gehandeld in strijd met de wet.

De ombudscommissie constateert dat zij ten aanzien van de klachtonderdelen A. (handelwijze welstandscommissie) en B. (handelingen in het kader de Wob) niet bevoegd is om verder onderzoek te doen. De klacht over de inhoud en fouten in de brief van de gemeente van 28-11-2011 is gegrond, niet over de toonzetting. Naar het niet op de hoogte zijn van de betrokken ambtenaren van de wettelijke bepalingen over zijgevels is door de ombudscommissie geen onderzoek gedaan. Naar aanleiding van de klacht over de uitlating dat verzoeker de wet dient te kennen, merkt de commissie op dat dit niet servicegericht is. Over het niet verzenden van de excuusbrief kan de commissie geen uitspraak doen. De klacht over de wijze van klachtbehandeling door de gemeente is gegrond.

De ombudscommissie formuleert de volgende aanbevelingen:

- Als de gemeente een waarschuwingsbrief verstuurt, dan zal dit impact hebben op de burger. Daarom dient voorafgaand aan het versturen van deze brief voldoende onderzoek naar de feiten worden gedaan.
- Overwegen om burgers te betrekken bij de voorbereiding of de bespreking van de welstandscommissie.

Met een brief van 12-08-2014 heeft het college van burgemeester en wethouders gereageerd op de aanbevelingen:

Het college onderschrijft de conclusie van het eindrapport. Zij nemen de aanbevelingen uit het eindrapport ter harte. De aanbeveling ten aanzien van het handhavingstraject is al in gang gezet. Momenteel wordt men eerst telefonisch benaderd, waarna met de verzamelde informatie een afweging wordt gemaakt om al dan niet over te gaan tot handhaving. De aanbeveling ten aanzien van de welstandscommissie is al uitgevoerd aangezien de mogelijkheid tot overleg, onder bepaalde voorwaarden, al bestaat. Aangezien de welstandscommissie een zelfstandig adviesorgaan is zullen wij hen in overweging geven de voorwaarden te schrappen.

3.2 Orionis Walcheren

dossier 2013-157 klacht over het handelen van een contactpersoon aangaande de begeleiding naar werk en de klachtafhandeling door Orionis Walcheren

Verzoeker klaagt over de wijze van handelen van zijn contactpersoon aangaande de begeleiding naar werk en de klachtafhandeling door Orionis Walcheren.

De klacht heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

- Het onvoldoende inspanning leveren van de klantmanagers om verzoeker te begeleiden naar werk;
- Het genadeloos handelen van Orionis Walcheren;
- De wijze van klachtbehandeling, waarbij relevante feiten zijn genegeerd.

De commissie overweegt het volgende:

Algemeen

Verzoeker geeft in zijn klachtbrief niet aan wanneer de in het geding zijnde gedragingen zich hebben voorgedaan. In zijn klacht zoals die op 23-05-2013 bij Orionis Walcheren is ingediend, klaagt hij over het handelen van meerdere contactpersonen in de laatste 5 jaren. Hierbij noemt hij 5 medewerkers en geeft aan dat hij met name met één ambtenaar de meeste problemen heeft. In gesprekken bij Orionis Walcheren is aangegeven dat in gevolge artikel 9:8 lid 1 onder b. alleen de klachtonderdelen in behandeling worden genomen die zich minder dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan. Dit standpunt wordt door de Zeeuwse Ombudsman gedeeld.

Per klachtonderdeel

- Het onvoldoende inspanning leveren van de klantmanagers om verzoeker te begeleiden naar werk;

De commissie is van mening dat in dit dossier Orionis Walcheren diverse aanbiedingen aan verzoeker heeft gedaan om hem te begeleiden naar werk. Zo is hij tweemaal uitgenodigd voor de workshop solliciteren en voor de intake gemeentelijke projecten. Verzoeker is zonder opgave van redenen niet verschenen. Hij is verder uitgenodigd voor de speeddate voor mangatwacht, waar hij eveneens niet is verschenen. Dit laatste heeft geleid tot het opleggen van een maatregel. De commissie concludeert dat aan verzoeker diverse handreikingen zijn gedaan om zijn afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. Uit de brieven van Orionis Walcheren komt naar voren dat hij is aangezet tot solliciteren en het opstellen van een CV. Ook hier blijkt dat hij niet altijd voldoende heeft gesolliciteerd en dat de CV pas na enig aandringen met hulp van maatschappelijk werk wordt opgesteld. De commissie is dan ook van oordeel dat Orionis Walcheren voldoende inspanningen heeft geleverd om hem te helpen de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. Het niet slagen van deze pogingen is niet te verwijten aan Orionis Walcheren. Door Orionis Walcheren is uitgelegd dat het niet mogelijk is om opleidingen te financieren in het kader van de begeleiding naar werk.

De commissie constateert dat in het beleid van Orionis Walcheren niet concreet is vastgelegd wat een cliënt mag verwachten van de begeleiding naar werk. Dit maakt dat de commissie niet kan toetsen aan het beleid of Orionis Walcheren gedaan heeft wat verwacht mag worden. Door de medewerkers van Orionis Walcheren is aangegeven dat dit niet is vastgelegd omdat hierin maatwerk geleverd moet worden. De commissie acht het beter dat in een dergelijke gevallen

verschillende mogelijkheden van het begeleiden naar werk in beleid worden vastgelegd dan dat in het geheel niet omschreven wordt hoe het begeleiden naar werk wordt vormgegeven. Verwacht mag worden dat er in deze transparant wordt gehandeld.

Het klachtonderdeel is alleen gegrond in zoverre dat Orionis Walcheren onvoldoende in haar beleid heeft vastgelegd hoe de begeleiding naar werk wordt vormgegeven. In dat opzicht is er niet gehandeld conform de ombudsmannormen betreffende transparantie en goede informatieverstrekking

-Het genadeloos handelen van Orionis Walcheren;

Door verzoeker is deze stelling niet nader onderbouwd. Uit het dossier kan geconcludeerd worden dat wordt gedoeld op het opleggen van een maatregel omdat hij concrete kansen op betaald werk heeft laten liggen. Verzoeker ziet dit als bedreigend en genadeloos. Tegen het opleggen van de maatregel is bezwaar gemaakt en tegen de beslissing hierop is beroep ingesteld. Hierop heeft de rechtbank Zeeland-West Brabant op 19-05-2014 een uitspraak gedaan.

Ingevolge artikel 9:22 onder d. van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is de ombudscommissie niet bevoegd hier nader onderzoek naar te doen.

-De wijze van klachtbehandeling, waarbij relevante feiten zijn genegeerd.

De klacht van verzoeker is bij Orionis Walcheren ingediend op 29-05-2013 en de klachtbehandelingsbrief is verzonden op 24-06-2013. Dit is binnen de wettelijke termijn. In het kader van de klachtbehandeling heeft er op 19-06-2013 een hoorzitting plaats gevonden, waarvan een verslag is gemaakt. De Zeeuwse Ombudsman geeft er de voorkeur aan dat de klachtbehandeling door een onafhankelijke commissie wordt gedaan. Daar is door Orionis Walcheren niet voor gekozen. Een dergelijke keuze is niet in strijd met de wet.

De bewering dat relevante feiten worden genegeerd is niet nader onderbouwd. De klachtbehandeling is overeenkomstig de wettelijke bepalingen verlopen. Het klachtonderdeel is ongegrond.

De ombudscommissie constateert dat Orionis Walcheren onvoldoende in beleid heeft vastgelegd wat een cliënt kan verwachten van de begeleiding naar werk. Hierdoor is het niet mogelijk om hieraan te toetsen. Orionis Walcheren heeft diverse aanbiedingen aan verzoeker gedaan in het kader van begeleiding naar betaald werk, hiervan is door verzoeker niet altijd gebruik gemaakt. Voor de overige klachtonderdelen heeft Orionis Walcheren gehandeld volgens de wet of is de Zeeuwse Ombudsman niet bevoegd nader onderzoek te doen.

Hierbij wordt de volgende aanbeveling gedaan:

-In algemeen beleid vastleggen wat cliënten van de begeleiding naar werk mogen verwachten en dit met hen communiceren

Met een brief van 10-12-2014 heeft de directeur gereageerd op de aanbevelingen. In het Beleidsplan 2015-2018 is verankerd, dat onze klanten op voorhand en in heldere bewoordingen worden geïnformeerd over wat zij van de begeleiding (naar werk) door Orionis Walcheren mogen verwachten. Dit Beleidsplan is op 24 november 2014 vastgesteld door het Algemeen Bestuur.

3.3 Terneuzen

dossier 2014-011 klacht over de wijze waarop er is doorverwezen voor het aanvragen van een nieuw identiteitsbewijs

Verzoeker heeft een klacht ingediend over de wijze waarop zijn vriend en hij zijn doorverwezen voor het aanvragen van een Belgisch identiteitsbewijs.

De klacht heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

-de verwijzing aan de balie door een ambtenaar van verzoekers naar de Belgische ambassade in Den Haag voor het aanvragen van een nieuw identiteitsbewijs, terwijl dit ook via de post had gekund;

-Het niet vergoeden van de gemaakte reis- en tunnelkosten.

De commissie overweegt het volgende:

-de verwijzing aan de balie door een ambtenaar van verzoekers naar de Belgische ambassade in Den Haag voor het aanvragen van een nieuw identiteitsbewijs, terwijl dit ook via de post had gekund;

Op de hoorzitting is geconstateerd dat het precieze verloop van het gesprek niet meer te reconstrueren is. Verzoeker en de medewerkster van de gemeente bevestigen dat zij elkaar aan de balie hebben gesproken. Verzoeker heeft namens zijn vriend gevraagd waar zij moeten zijn voor het vernieuwen van een Belgische identiteitskaart. De medewerker van de gemeente heeft dit ingevoerd in de vraag- en antwoordmodule van de gemeente. Hier wordt als toelichting genoemd dat voor het vernieuwen van een Belgische identiteitskaart of paspoort contact moet worden opgenomen met de Belgische ambassade of een Belgisch consulaat. En dat het Belgisch consulaat in Terneuzen per 1 november 2009 definitief gesloten is.

De informatie dat contact moet worden opgenomen met de ambassade is juist. Verzoeker heeft hieruit de conclusie getrokken dat hij direct met de auto naar de ambassade moest rijden. De medewerkster van de gemeente heeft aangegeven dat zij verzoeker niet naar de computers heeft kunnen verwijzen omdat hij en de heer De Cauwer, direct weg zijn gegaan. Verzoeker heeft dit bevestigd, hij is direct weg gegaan omdat zij nog naar Den Haag konden rijden, voordat de nachtdienst van de heer De Cauwer begon. Verder heeft hij uitgelegd dat hij vaker zo handelt, omdat hij geen mogelijkheid heeft om zelf te bellen en geen beschikking heeft over een computer of de daarvoor benodigde vaardigheden. De medewerkster heeft volgens de richtlijnen van haar werkgever gehandeld door het antwoord te geven dat in de vraag- en antwoordmodule is opgenomen. Het is dan ook niet aan haar handelen te wijten dat verzoeker direct naar Den Haag is gereden. Het klachtonderdeel is ongegrond.

-Het niet vergoeden van de gemaakte reis- en tunnelkosten.

Bij het vorige klachtonderdeel is aangegeven dat het niet aan het handelen van de gemeente is te wijten dat verzoeker direct naar Den Haag is gereisd. Er bestaat dan ook geen grond voor het vergoeden van de door hem gemaakte reis- en tunnelkosten. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Overige opmerkingen

-De brief van de teamleider Burgerzaken van 30-01-2014 is door hem op persoonlijke titel ondertekend, en niet namens het bestuursorgaan.

-De verstrekte informatie is niet up-to-date. De Zeeuwse Ombudsman erkent dat het lastig is wijzigingen in de gegevens van een ander land dan Nederland te signaleren.

Het verdient aanbeveling dit soort informatie periodiek te toetsen en zo nodig aan te passen en te vermelden wanneer de laatste aanpassing heeft plaatsgevonden. De gemeente is inmiddels door de voorzitter van de Zeeuwse Ombudsman op de hoogte gesteld van de informatie betreffende het vernieuwen van Belgische paspoorten en identiteitsbewijzen. Voor een gemeente in een grensgebied is het van belang om op de hoogte te zijn van de actuele procedures voor paspoorten en identiteitskaarten in het buurland, als service aan de burgers. Dit geldt des te meer voor een gemeente met veel inwoners met die nationaliteit. Er is niet geheel conform de ombudsmannorm betreffende goede informatieverstrekking gehandeld.

De ombudscommissie constateert dat de klachten van verzoeker ongegrond zijn . Naar aanleiding van deze klachten is duidelijk geworden dat het antwoord dat de medewerkster gaf op grond van de vraag- en antwoordmodule niet volledig en niet helemaal correct was. Er is in dat opzicht niet geheel conform de ombudsmannorm betreffende goede informatieverstrekking gehandeld.

Hierbij wordt de volgende aanbeveling gedaan:

-periodiek toetsen of de informatie uit de vraag- en antwoordmodule nog actueel is en wanneer nodig deze aanpassen, de datum van de laatste aanpassing vermelden.

Met een brief van 26-11-2014, verzonden 24-12-2014 heeft het college van burgemeester en wethouders gereageerd op de aanbevelingen. Het is de ervaring van de gemeente dat zij slecht geïnformeerd worden over ambassades/consulaten. Zij kunnen zich vinden in de opmerking dat het voor een gemeente in een grensgebied van belang is om op de hoogte te zijn van de actuele procedures voor paspoorten en identiteitskaarten in het buurland, als services aan de burgers. Het college deelt daarom mee dat zij zich, naar aanleiding van de aanbeveling, zullen inspannen om de vraag- en antwoord module up to date te houden. Zij zijn wel van mening dat de uiteindelijke verantwoordelijkheid bij de burger zelf ligt.

4 Beschrijving verzoeken

Korte beschrijving van de ontvangen verzoeken die zonder eindrapport zijn behandeld/opgelost.

- * *doorgezonden door de Nationale ombudsman*
- # *ter behandeling doorgezonden*
- ^ *nog in behandeling*

4.1 gemeente Borsele

dossier 2014.048 onbehoorlijk bestuur

De gemeente heeft dwangsommen opgelegd, wegens het bouwen zonder vergunning. Deze dwangsommen zijn in rechte onaantastbaar geworden. Naar aanleiding daarvan is de verantwoordelijk wethouder een gesprek aangegaan met verzoeker. Verzoeker klaagt erover dat het door hem aan de gemeente gedane schikkingsvoorstel niet in overweging wordt genomen. Daarna heeft de gemeente een finaal voorstel voorgelegd. Volgens verzoeker is er sprake van onbehoorlijk bestuur van de zijde van de gemeente. Hij vraagt de Zeeuwse Ombudsman om aanbevelingen te doen voor een oplossing in deze langlopende kwestie dan wel te bemiddelen. Over deze kwestie is al eerder een verzoek behandeld (dossier 2007.067). De Ombudscommissie deelt aan verzoeker mee niet bevoegd te zijn om aan zijn verzoek te voldoen. Op vraag van verzoeker gaat de commissie nog wel een gesprek met hem aan. In dat gesprek wordt de gang van zaken nog eens besproken en door de commissie geconcludeerd dat de gemeente, zoals de rechter ook heeft vastgesteld, heeft gehandeld overeenkomstig haar wettelijke bevoegdheden. De Zeeuwse Ombudsman legt uit waarom hij geen onderzoek zal instellen naar de gedragingen van de gemeente en dat het feit dat verzoeker niet over de benodigde financiële middelen beschikt geen juridische grond voor de gemeente is om niet tot inning van de dwangsommen over te gaan. Een verslag van het gesprek wordt verstuurd naar verzoeker en de gemeente.

klacht 2014.162 in bruikleen verstrekte scootmobiel

In vervolg op dossier 2013.103 blijkt dat verzoeker de in bruikleen verstrekte scootmobiel inmiddels heeft ingeleverd. Als gevolg van een miscommunicatie met de leverancier was de gemeente hiervan niet op de hoogte. Daarom voert de gemeente nog steeds correspondentie met verzoeker over het terug bezorgen van de scootmobiel. Nadat de Zeeuwse Ombudsman uit de correspondentie met verzoeker begrijpt dat de scootmobiel inmiddels door de leverancier is opgehaald, ligt hij de gemeente hierover in. De gemeente beëindigt de correspondentie en biedt excuses aan voor de overlast met een kleine attentie.

4.2 gemeente Goes

dossier 2013.121

Verzoekers hebben klachten over het Werkgevers Service Punt (WSP) en de contactambtenaar voor de WWB-uitkering. In 2013 zijn verzoekers voor deze klachten doorverwezen naar de gemeente. Over de afhandeling zijn zij niet tevreden en zij wenden zich opnieuw tot de Zeeuwse Ombudsman. Als de Zeeuwse Ombudsman probeert een hoorzitting in te plannen, maken

verzoekers kenbaar geen prijs te stellen op verder klachtbehandeling en wordt het dossier gesloten.

dossier 2014.029 wijziging bestemming

De gemeente wijzigt de bestemming van een pand (bedrijfspand met dienstwoning) bij een herziening van een bestemmingsplan in maatschappelijke doeleinden. Dat betekent dat bewoning niet meer is toegestaan. De gemeente heeft daarvoor wel een vergunning afgegeven. De gemeente erkent de fout en zoekt naar mogelijkheden om de fout te herstellen. De gemeente geeft aan dat verzoeker zelf ook op had moeten letten tijdens de bestemmingsplanprocedure. Daarna is het overleg met de gemeente stilgevallen. Verzoeker heeft een planschadeverzoek ingediend waarop hij nog geen reactie heeft ontvangen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat beide zaken nog in behandeling zijn en dat er op korte termijn een voorstel aan het college van B&W zal worden voorgelegd.

^dossier 2014.036 problemen door bouw nieuw buurhuis

Verzoekers zijn van mening dat het buurhuis niet zo gebouwd had mogen worden. Ze zijn niet tevreden over het handelen en de communicatie van de gemeente in deze kwestie. Voor deze klacht is inmiddels een hoorzitting gehouden. Het eindrapport wordt op korte termijn vastgesteld.

dossier 2014.037 naheffingsaanslag parkeerbelasting

De echtgenote van verzoeker heeft tijdens haar werk in de thuiszorg een naheffingsaanslag parkeerbelasting ontvangen. Ze had haar auto verlaten om op zoek te gaan naar een gratis parkeerplaats bij de flat waar ze moest zijn. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem op de mogelijkheid om tegen de naheffingsaanslag bezwaar te maken.

dossier 2014.049 kwijtschelding belastingen

De gang van zaken met betrekking tot de behandeling van een beroepschrift kwijtschelding van belastingen is voor verzoeker aanleiding een klacht in te dienen. In het beroepschrift is tevens een klacht vervat. Daarop heeft verzoeker nimmer een reactie ontvangen. Uit onderzoek blijkt dat de gemeente deze klacht heeft doorgestuurd aan SaBeWa Zeeland. Omdat voor het de Zeeuwse Ombudsman niet duidelijk is welk bestuursorgaan verantwoordelijk is voor de in het geding zijnde gedragingen en er niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden aan zowel de gemeente als SaBeWa Zeeland. Inmiddels heeft bij de gemeente Goes een hoorzitting plaatsgevonden.

dossier 2014.074 aanleg parkeervak in groenstrook

In een groenstrook gaat de gemeente een parkeervak aanleggen. Verzoeker, die al eerder contact heeft gehad met de Zeeuwse Ombudsman, is het er niet mee eens dat zijn uitzicht aangetast wordt door de geparkeerde auto van de buurman. De gemeente wil de buurman toestaan een inrit te maken, die ten koste gaat van een andere parkeerplaats. Verzoeker stelt dat de buurman zijn garage illegaal omgebouwd heeft tot woonruimte. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker naar de klachtencoördinator van de gemeente. Betreffende de in zijn ogen illegaal uitgevoerde illegale verbouwing kan hij een handhavingsverzoek indienen.

dossier 2014-098 niet ledigen “groene” container

Op een melding dat de “groene” container niet is geleidigd wordt geen reactie ontvangen. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker hiervoor naar de klachtencoördinator.

***#dossier 2014.100 weigering om gesprek te voeren**

De contactpersoon voor de WWB-uitkering van verzoeker is niet bereid om met haar een gesprek te voeren. De Zeeuwse Ombudsman stuurt de klacht naar de gemeente door omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste. Enige tijd later meldt verzoeker dat ze haar klacht intrekt.

dossier 2014.118 klacht over burgemeester en ambtenaar

Verzoeker zegt een klacht te hebben ingediend bij de gemeente over de burgemeester en een ambtenaar. Uit navraag bij de gemeente blijkt die klacht daar niet bekend te zijn. De Zeeuwse Ombudsman adviseert de klacht op de nemen met de klachtencoördinator.

dossier 2015.123 niet serieus genomen door gemeente

Door zijn complexe problematiek is verzoeker van mening dat hij niet serieus genomen wordt door de gemeente. De Zeeuwse Ombudsman maakt de afspraak dat de klachten-coördinator van de gemeente contact met hem zal opnemen. De klachten-coördinator maakt met hem de afspraak dat als er zich problemen met de gemeente voordoen hij met haar contact kan opnemen. Het indienen van een concrete klacht is niet aan de orde.

dossier 2014.132 is de uitkering van lijfrente inkomen?

Er is sprake van een uitkering in het kader van de WWB. Verzoeker beschikt over een lijfrentepolis die over een aantal jaar uitgekeerd zal worden. Zij vraagt zich af of de uitkering als inkomen mag worden geschouwd door de gemeente en of de gemeente haar kan verplichten deze polis af te kopen. De Zeeuwse Ombudsman stuurt haar de relevante jurisprudentie toe en adviseert haar contact op te nemen met het juridisch loket.

dossier 2014.147 verplichtingen verbonden aan WWB-uitkering

De gemeente deelt verzoeker mee dat ze in het kader van arbeidsparticipatie geacht wordt vrijwilligerswerk te gaan doen. Zij is van mening dat dit niet voor haar geldt, gelet op haar leeftijd en het feit dat ze mantelzorg verleent. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar de informatiebijeenkomst waarvoor ze door de gemeente is uitgenodigd te bezoeken zodat ze haar situatie daar kan bespreken.

dossier 2014.167 bezoek sociale recherche

Naar aanleiding van een tip brengt de sociale recherche een bezoek aan verzoeker, die een WWB-uitkering heeft. Zij vraagt zich af aan welke regels de sociale recherche toetst. Na bemiddeling ontvangt verzoeker een uitnodiging van de klachtencoördinator voor een gesprek waarin uitleg gegeven zal worden.

dossier 2014.175 klantmanager houdt zich niet aan afspraken

De gemeentelijke Ombudsman Amsterdam stuurt een klacht aan ons door. Verzoeker, die reeds eerder dit jaar een klacht heeft ingediend over haar klantmanager (dossier 2014.100), beklagt zich opnieuw over haar. De Zeeuwse Ombudsman verwijst haar naar de klachtencoördinator van de gemeente.

dossier 2014.181 geluidsoverlast van horeca

De gemeente organiseert een gesprek met alle betrokkenen naar aanleiding van een klacht van verzoeker over geluidsoverlast van de omliggende horeca. Verzoeker houdt een slecht gevoel over aan het gesprek en denkt dat de door de gemeente gedane toezeggingen niet zullen worden nagekomen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar contact op te nemen met de klachtencoördinator en het Juridisch Loket.

dossier 2014.190 aanvraag uitkering WWB

Bij het indienen van een aanvraag voor een WWB-uitkering moet verzoeker allerlei stukken overleggen omdat er sprake is van een verhuizing naar een andere gemeente. Omdat er sprake is van bewindvoering in het kader van de WSNP moet ook de bewindvoerder informatie beschikbaar stellen. Dat verloopt volgens verzoeker niet goed. Hij vraagt zich af waarom het dossier niet van de ene naar de andere gemeente overgeheveld kan worden. Uit informatie blijkt dat de gemeente daarin zelf geen actieve rol zal vervullen maar dat verzoeker zijn dossier bij Orionis kan opvragen. De Zeeuwse Ombudsman deelt dit aan verzoeker mee.

dossier 2014.193 geen reactie op e-mail

In het verleden zou de gemeente toegezegd hebben dat er een openbare aanbesteding zou plaatsvinden voor de maaltijdvoorziening. Nadat verzoeker in de krant leest wie de maaltijdvoorziening gaat verzorgen, stelt zij de gemeente per e-mail een aantal vragen. Zij krijgt daarop geen reactie. Na bemiddeling van de Zeeuwse Ombudsman ontvangt zij van de klachtencoördinator alsnog een reactie. Verzoeker dient uiteindelijk een klacht in bij de gemeente Goes. De gemeente Goes neemt de klacht in behandeling.

dossier 2014.195 overlast rookafvoer

De buurman van verzoeker heeft een schoorsteen op zijn dak aangebracht. De mechanische afzuiging in de woning van verzoeker zorgt ervoor dat de rook naar binnen wordt gezogen. Verzoeker heeft contact opgenomen met de gemeente maar die zegt niets te kunnen doen. De Zeeuwse Ombudsman legt uit dat zij een handhavingsverzoek kan indienen.

4.3 gemeente Hulst

***dossier 2014.095 niet voldoen aan inlichtingenplicht WWB-uitkering**

Het niet opgeven van een ontvangen vergoeding is voor de gemeente aanleiding om verzoeker te korten op haar WWB-uitkering. Uit informatie is gebleken dat zij een bezwaarschrift heeft

ingediend. De Zeeuwse Ombudsman geeft aan dat dit de juiste weg is en dat hij niet bevoegd is een onderzoek in te stellen.

dossier 2014.112 onjuiste opgave aan belastingdienst

De gemeente heeft bij de jaarlijkse opgave aan de belastingdienst de uitkeringen op grond van de Wet Werk en bijstand en het Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen bij elkaar opgeteld. Dat heeft allerlei negatieve gevolgen voor de toekenning van toeslagen. De Zeeuwse Ombudsman legt uit dat hij een klacht bij de gemeente kan indienen.

4.4 gemeente Kapelle

dossier 2014.137 bezwaar tegen bouwplan en kopen grond tegen lager tarief

De gemeente ontwikkelt een stukje grond achter de woning van verzoeker. Daar is hij, evenals een aantal buurtbewoners, niet gelukkig mee. Een wethouder zou volgens hem hebben toegezegd dat de omwonenden tegen een gereduceerd tarief grond zouden kunnen bijkopen ter voorkoming van bezwaarschriften. Uiteindelijk heeft hij een aanbod gekregen tegen een normaal tarief terwijl zijn buurman de grond om niet zou hebben gekregen. De Zeeuwse Ombudsman geeft verzoeker in overweging om een klacht bij de gemeente in te dienen.

dossier 2014.173 gemeente verplicht een vergunning aan te vragen

De voortuin is door verzoeker deels bestraat. Omdat daar éénmalig een caravan geparkeerd heeft gestaan, stelt de gemeente dat hij een uitwegvergunning moet aanvragen. Dat is hij niet van plan, nog afgezien van de kosten die daaraan zijn verbonden. Hij heeft daarover een e-mail aan de gemeente gezonden maar daarop is nog geen reactie ontvangen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat verzoeker binnen niet al te lange termijn een reactie kan verwachten of er al dan niet zal worden gehandhaafd. Dit geeft de Zeeuwse Ombudsman door aan verzoeker waarna er niets meer van hem wordt vernomen.

4.5 gemeente Middelburg

dossier 2013.153 afwikkeling kwijtschelding belastingen

In 2013 heeft verzoeker een klacht ingediend over het niet toekennen van kwijtschelding. Na vier maanden is er pas een besluit genomen over het door verzoeker ingestelde beroep, bijna één jaar na het indienen van de oorspronkelijke aanvraag. Omdat het besluit op het beroep in de ogen van verzoeker is gebaseerd op onjuiste gegevens vraagt zij het besluit te herzien. Vijf maanden later blijkt daarover nog steeds geen besluit te zijn genomen. Na een lange periode van bemiddeling door de Zeeuwse Ombudsman wordt de kwijtschelding uiteindelijk toegekend. Een schriftelijke bevestiging hiervan blijft echter uit.

dossier 2014.021 geen medewerking bij invullen formulier

Ondanks diverse pogingen krijgt verzoeker geen medewerking van de gemeente voor het invullen van een formulier ten behoeve van de studiefinanciering. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste verwijst de Zeeuwse Ombudsman verzoeker door naar de klachtencoördinator van de gemeente.

***dossier 2014.026 automatische incasso gemeentelijke belastingen**

De gemeente eist een automatische incasso voor de betaling in termijnen van de gemeentelijke belastingen. Verzoeker heeft daar principiële bezwaren tegen. Hij wordt erop gewezen dat dit de gemeentelijke beleidsvrijheid betreft. Het is aan hem om te bepalen of haar daar wel of geen gebruik van maakt. De Zeeuwse Ombudsman is niet bevoegd om daar een onderzoek naar in te stellen, nog afgezien van het feit dat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste.

#dossier 2014.028 automatische incasso gemeentelijke belastingen

De gemeente eist een automatische incasso voor de betaling in termijnen van de gemeentelijke belastingen. Verzoeker is het daar niet mee eens en stelt dat hij gewoon op de wijze van voorgaande jaren in 10 termijnen zal blijven betalen. Er is niet voldaan aan het kenbaarheidsvereiste, daarom wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. De gemeente stuurt daarna een brief aan verzoeker dat aan de vraag om in 10 termijnen te mogen betalen tegemoet zal worden gekomen.

dossier 2014.052 niet eens met opgelegde belastingaanslagen

Verzoeker plaatst vraagtekens bij de juistheid van de opgelegde belastingaanslagen. De Zeeuwse Ombudsman wijst op de mogelijkheid om hiertegen bezwaar te maken.

dossier 2014.054 aanmaning betaling belastingaanslag

Verzoeker en zijn partner ontvangen een aanmaning met de daaraan verbonden kosten om de aanslag te voldoen terwijl zij aangeven de aanslag nimmer te hebben ontvangen. Toen verzoeker hierover contact opnam stelde een medewerker dat hij de aanmaningskosten gewoon moet voldoen. Anders zou er een dwangbevel volgen. Uitgangspunt is dat alle verstuurd aanslagen ook aankomen. Verzoeker heeft met deze opstelling en de wijze waarop de betreffende medewerker hem te woord heeft gestaan grote moeite. Nadat de Zeeuwse Ombudsman contact opneemt met de gemeente biedt de gemeente verontschuldiging aan en betaalt de aanmaningskosten terug.

dossier 2014.058 te laat betalen hondenbelasting

Omdat de hondenbelasting te laat is betaald ontvangt verzoeker een dwangbevel voor de invorderingskosten. Zij is het daarmee niet eens. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de gemeente.

dossier 2014.060 geen kwijtschelding wegens te hoog vermogen

Nadat een aantal jaar automatische kwijtschelding is verleend moet de oma van verzoeker weer een aanvraag indienen. Daaruit blijkt dat er sprake is van een te hoog vermogen waardoor zij niet meer in aanmerking komt voor kwijtschelding. Het te hoge vermogen is veroorzaakt door een reservering voor het maken van een reis. Omdat het beroep is afgewezen is gewezen om de mogelijkheid om een beroep te doen op de hardheidsclausule. Verzoeker vindt de houding van de gemeente onrechtvaardig en overweegt daarover een klacht in te dienen bij de Zeeuwse Ombudsman. Na enige tijd blijkt dat zij daarvan toch afziet.

dossier 2014.065 kwijtschelding belastingen

De gemeente wijst een verzoek om kwijtschelding van belastingen af omdat er sprake is van een te hoog inkomen. Hiermee is verzoeker het niet eens. Zij is van mening dat de aan haar toegekende studiefinanciering geen inkomen is maar bestemd is voor haar studie.

De Zeeuwse Ombudsman wijst haar erop dat de studiefinanciering in het kader van de kwijtschelding inkomen is. Als zij een kopie van de afwijzende beschikking opstuurt dan kan worden bekeken of een juiste beoordeling heeft plaatsgevonden. Die kopie wordt echter niet toegezonden. Enige tijd later deelt zij mee zich neer te leggen bij het door de gemeente genomen besluit.

dossier 2014.070 niet tijdig betalen hondenbelasting

Voor de gemeentelijke belastingen krijgt verzoeker kwijtschelding. De hondenbelasting valt daar echter niet onder. Hij had het idee deze te hebben voldaan. Na enige tijd ontvangt hij een dwangbevel voor de totale aanslag, waarbij de daaraan verbonden kosten ook in rekening worden gebracht. De totale aanslag met de extra kosten voldoet hij volledig omdat hij wil voorkomen dat er een deurwaarder wordt ingeschakeld. Met de gang van zaken is hij het echter niet eens. Hem wordt, na overleg met de klachtencoördinator, geadviseerd eerst contact op te nemen de ambtenaar die met de invordering is belast. Daarna wordt niets meer van hem vernomen.

dossier 2014.082 geen kwijtschelding belastingen meer

Na jarenlang een automatische kwijtschelding van belastingen te hebben ontvangen deelt de gemeente verzoeker mede dat zij daarvoor nu niet meer in aanmerking komt. Oorzaak is de hoogte van haar inkomen. De normbedragen voor de kwijtschelding stijgen minder hard dan haar inkomen. Verzoeker vindt dit onrechtvaardig. Zij wordt door de Zeeuwse Ombudsman hiervoor doorverwezen naar de landelijke politiek.

dossier 2014.102 dwangbevel belastingen

Er is een verzoek om kwijtschelding ingediend. Verzoeker ontvangt daarna een aanmaning en een dwangbevel. Door de gemeente wordt geconstateerd dat het dwangbevel niet uit had mogen gaan omdat verzoeker uitstel van betaling krijgt wegens het verzoek om kwijtschelding. De kosten van het dwangbevel worden kwijtgescholden.

***dossier 2014.116 intimidatie en het tegen verzoeker opzetten van burgers door een ambtenaar**

Verzoeker is van mening dat een ambtenaar burgers tegen hem opzet en hem intimideert. Omdat de klacht niet bij de gemeente bekend is wordt deze ter behandeling doorgestuurd. Geruime tijd later deelt de gemeente mee dat de klacht na een gesprek tussen de leidinggevende van de betrokken ambtenaar en verzoeker is afgedaan. Verzoeker geeft enkele maanden later aan alsnog behandeling van de klacht te wensen. Inmiddels heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Het college heeft de klacht uiteindelijk ongegrond verklaard.

#dossier 2014.127 berekening belastingvrije voet

De gemeente legt beslag op de uitkering van verzoeker bij het UWV t.b.v. het voldoen van de gemeentelijke belastingen. Zij is het niet eens met de door de gemeente opgestelde berekening

voor de belastingvrije voet. De gemeente berekent, na tussenkomst van de Zeeuwse Ombudsman, aan de hand van de aanvullende gegevens van verzoeker de belastingvrije voet opnieuw en stelt deze hoger vast. Met het UWV wordt een nieuwe afspraak gemaakt over het beslag op de uitkering.

dossier 2014.163 aanvraag verwijderen coniferen

Verzoeker dient op grond van de APV een aanvraag in voor het verwijderen van coniferen. Omdat daarop geen reactie wordt ontvangen, dient hij een klacht in. Ook daarop wordt geen reactie ontvangen. De Zeeuwse Ombudsman brengt de klacht bij de gemeente onder de aandacht. Verzoeker en de gemeente komen overeen dat de coniferen gesnoeid worden.

dossier 2014.166 niet tijdig betalen belastingen

De woning van verzoeker is als gevolg van een echtscheiding op een andere naam gesteld. De gemeentelijke belastingen zijn als gevolg daarvan niet tijdig betaald waarna er sprake is van aanmaningskosten en/of dwangbevelkosten. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar erop dat zij de mogelijkheid heeft tegen het dwangbevel verzet aan de tekenen.

#dossier 2014.171 niet tijdig voldoen factuur

Een factuur wordt door de moeder van verzoeker niet tijdig voldaan. Er volgt een aanmaning en een dwangbevel. Het bezwaar tegen de invorderingskosten wordt afgewezen. Verzoeker is het niet eens met het feit dat hij geen betalingsherinnering heeft ontvangen en dat er een dwangbevel is verzonden. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden. De gemeente handhaaft haar standpunt dat er in deze zaak juist is gehandeld. Van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2014.174 bij wie moet ik mijn klachten indienen?

Er is sprake van een geschil met Orionis Walcheren. Hierin speelt ook een bestuurslid c.q. de wethouder van Middelburg een rol. Verzoeker heeft al een klachtbrief aan de gemeenteraad van Middelburg gezonden maar die is ter behandeling doorgezonden aan Orionis Walcheren. Voor verzoeker is het onduidelijk bij wie hij zijn klachten moet indienen en hij plaatst vraagtekens bij de wijze van afdoening van zijn klachtbrief door de gemeenteraad. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de doorzending van de klachtbrief door de gemeente Middelburg niet op de juiste wijze heeft plaatsgevonden. Dat wordt door de gemeente alsnog rechtgezet. Vervolgens wordt verzoeker doorverwezen naar de instanties waar hij zijn klachten kan indienen.

dossier 2014.201 gedeeltelijke kwijtschelding toegekend

Omdat er slechts gedeeltelijke kwijtschelding wordt toegekend stelt verzoeker beroep in. Vervolgens krijgt hij een aanmaning voor de betaling van het gedeelte van de belastingen dat hij wel is verschuldigd. Er wordt een betalingsregeling getroffen. Hij had echter begrepen dat hij niet zou moeten betalen totdat er een besluit over het beroepschrift is genomen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat dit niet het geval is. Dit wordt aan verzoeker medegedeeld.

dossier 2014.204 geen kwijtschelding toegekend

Het verzoek om kwijtschelding wordt afgewezen. Verzoeker is echter van mening dat hij daar wel recht op heeft. Reden voor de afwijzing is dat de opgevraagde stukken niet tijdig zijn

toegezonden. Uit het dossier blijkt dat de gevraagde informatie wel is toegezonden maar niet bij de beoordeling van de aanvraag is betrokken. Afgesproken wordt dat de klacht als beroepschrift in behandeling zal worden genomen.

4.6 gemeente Noord-Beveland

dossier 2014.005 kwijtschelding belastingen

De gemeente wijst het beroep tegen de afwijzing van een verzoek om kwijtschelding af omdat de waarde van de auto van verzoeker hoger wordt vastgesteld dan de vrijgestelde waarde. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat er geen onderbouwing is van de door de gemeente vastgestelde waarde. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker om met een taxatie van een bij de BOVAG aangesloten garage de lagere waarde van de auto aan te tonen. Deze klacht heeft ook betrekking op de kwijtschelding van waterschapsbelasting.

dossier 2014.080 werkwijze schuldhulpverlening

Er is sprake van een door de gemeente ongegrond verklaarde klacht over de werkwijze van de schuldhulpverlening, die is uitbesteed aan de gemeente Goes. In de ogen van de Ombudscommissie had die klachtbehandeling door de gemeente Goes moeten plaatsvinden. Daarna dient verzoeker een nieuwe klacht in bij de gemeente. Bij navraag blijkt die nog niet bij de gemeente bekend te zijn. Als blijkt dat de klacht per e-mail is ingediend wordt deze alsnog in behandeling genomen. Daarnaast maakt verzoeker er melding van dat er beslag zal worden gelegd op haar woning. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar contact op te nemen met het Juridisch loket en wijst haar erop dat ze de klacht aan de Zeeuwse Ombudsman kan voorleggen als deze door de gemeente is afgedaan.

***dossier 2014.088 geschil over gebruik aanlegsteiger**

Er is door de gemeente een gebruiksovereenkomst afgesloten met verzoeker voor een aanlegsteiger. Deze gebruiksovereenkomst eindigt op 31 december 2014. De gemeente is niet bereid een nieuwe overeenkomst aan te gaan. Verzoeker stelt daarover een aantal vragen maar de Zeeuwse Ombudsman geeft aan geen adviesbureau te zijn en verwijst hem voor de beantwoording van de vragen door naar het Juridisch Loket.

***#dossier 2014.104 integriteit gemeente**

De gemeente stelt een nieuw bestemmingsplan vast. De gemeente sluit met verzoeker in dat kader een vaststellingsovereenkomst. Verzoeker is van mening dat in deze kwestie de integriteit van de gemeente in het geding is. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Enige tijd later deelt de gemeente mee dat verzoeker zijn klacht heeft ingetrokken.

#dossier 2014.121 overlast voetbalkooi

Verzoeker heeft herhaaldelijk bij de gemeente geklaagd over de overlast van een voetbalkooi. Dit heeft niet geleid tot een voor verzoeker acceptabele oplossing. Daarom richt hij zich tot de Zeeuwse Ombudsman. Uit de door hem toegezonden correspondentie blijkt dat dit probleem al een aantal jaar speelt. Omdat nog niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste stuurt de

Zeeuwse Ombudsman de klacht ter behandeling door naar de gemeente. Tijdens de door de gemeente gehouden hoorzitting trekt verzoeker de klacht in. In de ogen van de Zeeuwse Ombudsman betrof het in feite een handhavingsverzoek in plaats van een klacht en had dit ook zo afgehandeld moeten worden.

#dossier 2014.155 overlast rookkanaal

Er wordt een klacht ingediend over gedragingen van een wethouder en ambtenaren naar aanleiding van de indiening van een handhavingsverzoek wegens overlast van een rookkanaal van een houtkachel. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht doorgezonden aan de gemeente. Die organiseert een hoorzitting. Van de klachtafhandeling is nog geen bericht ontvangen.

dossier 2014.157 niet beantwoorden brieven

De rechtbank stelt de WOZ waarde van de woning van verzoeker lager vast. Bij de administratieve verwerking hiervan gaat iets mis. Daarover stuurt verzoeker, die reeds eerder een klacht over de heffingsambtenaar heeft ingediend (dossier 2013.099) een aantal brieven. Die worden echter niet beantwoord. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem op de mogelijkheid een klacht in te dienen.

4.7 gemeente Reimerswaal

*** #dossier 2014.004 schenking in relatie tot uitkering WWB**

De ouders van verzoeker hebben hem een aantal keer een schenking gedaan om zijn hypotheekschuld af te lossen. Dit heeft hij echter niet bij de gemeente gemeld. Hierdoor stelt de gemeente dat niet is voldaan van den inlichtingenplicht en gaat over tot een terugvordering van de uitkering. Het hiertegen ingediende bezwaar wordt ongegrond verklaard. Uit informatie van verzoeker blijkt dat er beroep is ingesteld bij de rechtbank. De Zeeuwse Ombudsman is niet bevoegd hiernaar een onderzoek in te stellen. Verzoeker is ook niet tevreden over de wijze waarop de contacten over deze kwestie met de gemeente zijn verlopen. Omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden aan de gemeente. De gemeente bevestigt de ontvangst maar daarna wordt niets meer vernomen.

dossier 2014.053 bezwaar tegen korting WWB uitkering

De bezwaarschriftencommissie heeft het college van B&W geadviseerd het door verzoeker ingediende bezwaarschrift gegrond te verklaren. Het college van B&W beslist in afwijking van het advies het bezwaar ongegrond te verklaren. De Zeeuwse Ombudsman wijst verzoeker op de mogelijkheid om beroep aan te tekenen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert advies in te winnen bij het Juridisch Loket.

dossier 2014.056 niet tijdig reageren op e-mail, uitlatingen over verzoeker aan derden en de wijze van klachtbehandeling

Er is in de ogen van verzoeker door een medewerker niet tijdig gereageerd op een e-mail van hem. Uit onderzoek blijkt dat er inmiddels wel is gereageerd en dat de betreffende medewerker excuses heeft aangeboden voor de te late reactie. De Ombudscommissie kan hieraan niets toevoegen. Daarnaast stelt verzoeker dat een andere medewerker van de gemeente uitlatingen

over hem zou hebben gedaan aan een ergotherapeut van het verzorgingstehuis waar zijn vader verblijft. De verklaringen van betrokkenen over door wie welke uitlatingen zouden zijn gedaan lopen uiteen. De Zeeuwse Ombudsman besluit geen verder onderzoek naar deze gedragingen in te stellen. Over de klachtbehandeling constateert de commissie dat het beter is om verzoeker en beklagde in elkaars aanwezigheid te horen maar dat de gemeente vrij is om het horen anders vorm te geven. Geconstateerd wordt dat de wettelijke klachtafdoeningstermijn is overschreden.

dossier 2014.059 bezwaar tegen een beschikking

De bezwaarschriftencommissie heeft het college van B&W geadviseerd een door een stichting ingediend bezwaarschrift gegrond te verklaren. Het college van B&W heeft echter in afwijking hiervan besloten het bezwaar ongegrond te verklaren. Verzoeker wordt door de Zeeuwse Ombudsman gewezen op de mogelijkheid om beroep aan te tekenen.

dossier 2014.099 schade als gevolg handelen gemeente

Verzoeker is van mening dat hij schade heeft geleden door het handelen van de gemeente. Een bestemmingswijziging duurt te lang, hierdoor heeft hij zijn bedrijfspanden voor een te gering bedrag moeten verkopen. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker naar de klachtencoördinator van de gemeente.

dossier 2014.107 niet toekennen bijzondere bijstand en beëindiging uitkering

De gemeente besluit een verzoek om bijzondere bijstand voor verhuiskosten niet toe te kennen en bij de beëindiging van de uitkering van verzoeker wordt geen vakantiegeld uitgekeerd. Verzoeker dient daarover een klacht in bij de Zeeuwse Ombudsman. De Zeeuwse Ombudsman overlegt met de gemeente met als doel dat de klacht wordt gezien als een bezwaarschrift. De Zeeuwse Ombudsman stuurt de klacht door en de gemeente behandelt die als een bezwaarschrift.

dossier 2014.172 herhaling van zetten

Verzoeker dient opnieuw een klacht in over een gedraging waarover al eerder een klacht is ingediend (dossier 2014.056). Onder verwijzing naar dit dossier stelt de Zeeuwse Ombudsman geen onderzoek in naar de klacht.

4.8 gemeente Schouwen-Duiveland

dossier 2014.027 aansprakelijkheid gemeente

Als gevolg van een val over een stoeptegels heeft verzoeker blijvend letsel opgelopen. Zij heeft de gemeente daarvoor aansprakelijk gesteld. Tijdens een huisbezoek zou de verzekering van de gemeente hebben gezegd dat de gemeente aansprakelijk is. Later werd dat weer ontkend. Verzoeker heeft geen formele reactie op de aansprakelijkstelling van de gemeente ontvangen. Uit informatie blijkt dat de gemeente de schadeclaim heeft afgewezen en dat dit aan de belangenbehartiger van verzoeker is meegedeeld. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker contact op te nemen met haar belangenbehartiger over de eventueel te ondernemen vervolgstappen. Het is uiteindelijk aan de rechter om te bepalen of de gemeente al dan niet aansprakelijk is.

dossier 2014.042 rol gemeente(-ambtenaren) bij stichting

Verzoeker heeft een geschil met een stichting waarbij ook de gemeente betrokken is. In dat kader stelt hij een aantal vragen aan de gemeente. Twee ambtenaren leggen een verklaring af in het kader van door de stichting tegen verzoeker aangespannen civiele procedure. De gang van zaken is voor hem aanleiding voor het indienen van een klacht. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat een aantal gedragingen zich meer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan. Betreffende de beantwoording van de vragen is verzoeker van mening dat de gemeente over bepaalde documenten beschikt, die niet openbaar worden gemaakt. Verzoeker kan hiervoor een beroep doen op de Wet Openbaarheid van Bestuur. De verklaringen van de ambtenaren hebben plaatsgevonden in het kader van een gerechtelijke procedure en zijn door de rechter meegewogen bij het bepalen van het vonnis. De Zeeuwse Ombudsman concludeert dat hij met betrekking tot geen enkele van de in het geding zijnde gedragingen bevoegd is een onderzoek in te stellen.

dossier 2014.089 terugbetaling WWB uitkering

Omdat de zus van verzoeker een lijfrente uitkering heeft gekregen vordert de gemeente de aan haar toegekende WWB-uitkering terug. Verzoeker kan bezwaar maken tegen het terugvorderingsbesluit van de gemeente. De Zeeuwse Ombudsman is niet bevoegd hiernaar een onderzoek in te stellen.

dossier 2014.156 parkeerbeleid

Er wordt een bekeuring gegeven omdat de auto van verzoeker niet op de juiste plaats is geparkeerd. Verzoeker kan hiertegen bezwaar maken. Als hij het niet eens is met de beslissing op het bezwaarschrift dan kan hij beroep aantekenen bij de rechtbank. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker naar de klachtencoördinator voor zijn vragen over het parkeren. Uit contacten met de gemeente is gebleken dat inmiddels bij de gemeente een gesprek heeft plaatsgevonden, waarbij afspraken zijn gemaakt over het parkeren.

dossier 2014.158 gebruik trottoir

Tegenover een café staan tafels en stoelen en reclameborden op het trottoir. Verzoekers ondervinden daar overlast van. Verzoeker stelt daarover vragen aan de gemeente maar ontvangt daarop geen reactie. De Zeeuwse Ombudsman adviseert om contact op te nemen met de klachtencoördinator. Als blijkt dat er geen vergunningen zijn afgegeven, dan kan verzoeker een handavingsverzoek indienen.

dossier 2014.161 teveel liggeld in rekening gebracht

Verzoeker vindt dat voor een ligplaats in een gemeentelijke haven, de gemeente teveel liggeld in rekening brengt. Hij heeft daartegen bezwaar gemaakt maar nooit een reactie ontvangen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert contact op te nemen met de klachtencoördinator.

dossier 2014.170 handelen stichting SMWO

De gemeente Schouwen-Duiveland heeft een overeenkomst met de Stichting Maatschappelijk werk en Welzijn Oosterschelderegio (SMWO) afgesloten waarbij diensten voor algemeen maatschappelijk werk worden ingekocht. In de overeenkomst zijn geen inhoudelijke bepalingen over de klachtbehandeling opgenomen. Verzoeker dient bij SMWO een klacht in die niet naar

haar tevredenheid wordt afgehandeld. Vervolgens richt zij zich tot de gemeente. Die spreekt geen oordeel uit over de gedragingen van SMWO maar zegt wel toe een nader onderzoek te verrichten naar de wenselijkheid en de mogelijkheden van een onafhankelijke klachtbehandeling bij SMWO.

Daarna wordt de klacht voorgelegd aan de Zeeuwse Ombudsman. Die is niet bevoegd om een onderzoek in te stellen omdat het inkopen van diensten en de daaraan verbonden voorwaarden het algemeen beleid van de gemeente betreffen. Daarbij merkt de Zeeuwse Ombudsman op dat in het verleden bij de aangesloten instellingen aandacht is gevraagd voor een goede regeling van het klachtrecht wanneer er sprake is van het uitbesteden van taken aan derden.

dossier 2014.192 rolstoel op initiatief gemeente weggehaald

De moeder van verzoeker verblijft in een verzorgingstehuis. Hij geeft aan dat de rolstoel van zijn moeder op initiatief van de gemeente weggehaald is, zonder enige verklaring. Daardoor kan zij niet meer aan activiteiten deelnemen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem een klacht in te dienen bij de gemeente.

4.9 gemeente Sluis

dossier 2014.007 aansprakelijkstelling schade

Verzoeker meent schade te hebben geleden als gevolg van het handelen van de gemeente. Daarvoor stelt hij de gemeente aansprakelijk maar de gemeente wijst de aansprakelijkheid af. De gedragingen dateren van meer dan een jaar geleden, waardoor de Zeeuwse Ombudsman niet verplicht is om onderzoek in te stellen. Verzoeker kan de gemeente aansprakelijk stellen voor de geleden schade. Het is uiteindelijk aan de rechter om te bepalen of de gemeente al dan niet aansprakelijk is voor de schade. In dergelijke gevallen is de Zeeuwse Ombudsman niet bevoegd om nader onderzoek in te stellen. De Ombudscommissie stuurt verzoeker informatie toe over de verder te ondernemen stappen.

dossier 2014.033 twee keer belasting voor hetzelfde object

De gemeente heft in de ogen van verzoeker twee keer belasting voor de reclame- en stoepborden bij zijn winkel, namelijk reclamebelasting en precariorechten. De Zeeuwse Ombudsman stuurt informatie toe over beide heffingen en constateert daarbij dat ze een te onderscheiden karakter hebben. Het twee keer heffen van belasting voor eenzelfde object is dus niet zonder meer aan de orde. Omdat bezwaar kan worden gemaakt en de klacht betrekking heeft op het gemeentelijk beleid is de Zeeuwse ombudsman niet bevoegd een onderzoek in te stellen, nog afgezien van het feit dat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste.

dossier 2014.038 geen verslag van gesprek ontvangen/parkeerbeleid

De gemeente heeft de bouw van een gebouw toegestaan waarbij de rooilijn is overschreden. Omdat verzoeker het daarmee niet eens is, heeft hij daarover een gesprek gehad met de wethouder. Van dit gesprek heeft hij echter geen verslag ontvangen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert om daarover contact op te nemen met de klachtencoördinator. Daarnaast heeft hij ook problemen met het parkeerbeleid van de gemeente. Daarvoor wordt hij verwezen naar de gemeenteraad, die het beleid heeft vastgesteld.

dossier 2014.040 eigen bijdrage leerlingenvervoer

Er is voor de tweede maal een bezwaarschrift ingediend tegen de eigen bijdrage in het kader van het leerlingenvervoer. Omdat het bezwaar te laat is ontvangen heeft de gemeente verzoeker gevraagd om de redenen van de termijnoverschrijding aan te geven. Dat heeft zij gedaan maar drie maanden later heeft zij nog geen enkele reactie van de gemeente vernomen. Uit informatie blijkt dat het geen bezwaarschrift maar een verzoek om kwijtschelding van de eigen bijdrage betreft. Pas veel later is het tweede bezwaarschrift ingediend. De gemeente zal op korte termijn daarover een besluit nemen. Korte tijd later deelt verzoeker mede dat het bezwaarschrift niet-ontvankelijk is verklaard.

dossier 2014.066 stopzetting WWB-uitkering wegens vermoeden van fraude

De gemeente heeft de WWB-uitkering van verzoeker stopgezet wegens een vermoeden van fraude. Hij plaatst vraagtekens bij het handelen van de sociale recherche wegens inbreuk op zijn privacy. Omdat nog niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste verwijst de Zeeuwse Ombudsman hem naar de klachtencoördinator van de gemeente.

dossier 2014.073 terugbetaling lening

Verzoeker moet de in het kader van het Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen verstrekte lening, terugbetalen. Verzoeker moest haar bedrijf beëindigen door ziekte. Na het ontvangen van een dwangbevel heeft verzoeker overlegd met de gemeente. Zij is van mening dat wegens het ontbreken van inkomsten in overleg met de gemeente de terugbetaling op een laag pitje is gezet. Nu blijkt dat de gemeente, zonder haar daarover te informeren, loonbeslag heeft gelegd. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker contact op te nemen met de klachtencoördinator van de gemeente. De klachtencoördinator informeert verzoeker over de wijze van invordering. Hierna ziet verzoeker af van het indienen van een klacht.

dossier 2014.097 beschadigde identiteitskaart

Na twee jaar ontstaat er schade aan de identiteitskaart. Dit is al de tweede keer in vier jaar dat dit gebeurt. De gemeente is niet voornemens kosteloos een nieuwe kaart te verstrekken omdat zij van mening is dat het de schuld is van verzoeker. De Zeeuwse Ombudsman wijst op de circulaire van het ministerie van BZK hierover en adviseert de beschadigde kaart ter beoordeling voor te leggen aan Enschede/Sdu. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker naar de gemeente.

dossier 2014.149 afkoop levensverzekering

De zoon van verzoeker heeft een aanvraag ingediend voor een WWB-uitkering. Daaruit blijkt dat hij een levensverzekering heeft. De gemeente stelt dat hij deze eerst moet afkopen voordat hij een beroep kan doen op een uitkering. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat er inderdaad een afkoop moet plaatsvinden als de polis die mogelijkheid biedt en onderbouwt dit aan de hand van de jurisprudentie.

dossier 2014.165 hond moet muilkorf dragen

De gemeente besluit dat de hond van verzoeker een muilkorf moet dragen omdat hij meerdere malen iemand gebeten heeft. De Zeeuwse Ombudsman geeft aan dat zij bezwaar kan maken.

4.10 gemeente Terneuzen

dossier 2014.011 voor niets naar de ambassade

Een Belgische vriend van verzoeker wilde een nieuwe identiteitskaart aanvragen. Zij werden naar de ambassade verwezen. Zij hadden dit echter ook via de post aan kunnen vragen. Hierdoor hebben zij voor niets kosten gemaakt. Over deze klacht is een eindrapport uitgebracht, dat vindt u in het betreffende hoofdstuk.

dossier 2014.017 onderhoud openbaar groen

De gemeente wil een strook openbaar groen verkopen of verhuren. Verzoeker is bereid daarop in te gaan mits de gemeente het achterstallig onderhoud wegwerkt. De gemeente reageert niet op zijn brieven daarover. Uit informatie van de gemeente blijkt dat er sprake is van illegaal gebruik van gemeentegrond en dat de gemeente de brieven inmiddels heeft beantwoord. De gemeente biedt excuses aan voor de lange behandelingsduur en zal eenmalig het achterstallig onderhoud uitvoeren. Daarna meldt verzoeker dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

dossier 2014.030 niet nakomen afspraken

Er staan een aantal voertuigen in een woonwijk die afkomstig zijn uit een faillissement. De voertuigen staan te koop. Als verzoeker daarover bij de gemeente klaagt zegt de gemeente volgens hem na een contact met de curator toe, dat de voertuigen binnen een bepaalde termijn zullen zijn verwijderd. Na verloop van die termijn staan ze er nog. Uit de daarna door verzoeker toegezonden informatie maakt de Zeeuwse Ombudsman op dat er geen sprake is van een toezegging van de gemeente, maar van de curator. De gemeente heeft geen juridische mogelijkheden om de voertuigen te laten verplaatsen. Na een verzoek van enkele omwonenden aan de curator heeft hij de voertuigen alsnog verplaatst.

dossier 2014.034 onjuiste opgave aan de belastingdienst

De gemeente heeft voor de WWB uitkering van verzoeker een opgave gedaan aan de belastingdienst. Zij is het niet eens met de inhoud van de opgave, zij is van mening dat deze te hoog is. De gemeente zegt toe de berekening toe te zenden. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker deze te laten toetsen door een belastingadviseur.

dossier 2014.050 geen recht op WWB-uitkering

Na een rechtsmatigheidsonderzoek komt de gemeente tot de conclusie dat verzoeker geen recht heeft op een WWB-uitkering. De gemeente zegt dat het besluit binnen een week schriftelijk kenbaar zal worden gemaakt. Verzoeker heeft na verloop van deze termijn nog geen besluit ontvangen. De advocaat van verzoeker zal een voorlopige voorziening aanvragen bij de voorzieningenrechter. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker door naar de gemeentelijke klachtencoördinator. Daarna wordt niets meer vernomen.

dossier 2014.057 inzameling oud papier

Verzoeker is van mening dat hetgeen de gemeente in een brief uit 2007 over de inzameling van oud papier heeft gesteld, niet wordt nagekomen. De gemeente leegt de papiercontainers niet.

Uit informatie van de klachtencoördinator blijkt dat er sprake is van een éénmalig incident en dat de gemeente alsnog zal zorgdragen voor het leegmaken van de papiercontainers.

dossier 2014.067 afwijzing aanvraag bijzondere bijstand

In verband met een verplichte verhuizing heeft verzoeker (69 jaar oud) een aanvraag voor bijzondere bijstand ingediend. Die wordt afgewezen omdat hij volledig beschikbaar dient te zijn voor de arbeidsmarkt. De gemeente erkent dat er iets mis is gegaan. Omdat de verhuizing al op zeer korte termijn plaatsvindt, adviseert de Zeeuwse Ombudsman om contact op te nemen met de klachtencoördinator als dat nodig is.

dossier 2014.101 bezwaar tegen afgewezen voorziening Wmo ongegrond verklaard

Het bezwaarschrift tegen de afwijzing van een op grond van de Wmo gevraagde voorziening wordt ongegrond verklaard. De Zeeuwse Ombudsman is niet bevoegd om hier onderzoek naar te doen, verzoeker kan beroep aantekenen bij de rechtbank.

dossier 2014.125 aanleg waterpartijen

Een grote groep bewoners tekent bezwaar aan tegen de aanleg van waterpartijen in hun buurt. Omdat een reactie uitblijft, dient verzoeker het bezwaar opnieuw in bij de klachtencoördinator. Die stuurt een ontvangstbevestiging waaruit verzoeker de conclusie trekt dat het bezwaarschrift zoek is geraak. Uit informatie van de gemeente blijkt dat het bezwaar nooit is ontvangen. Ondanks een verzoek van de gemeente, stuurt verzoeker de stukken niet toe. Als de Zeeuwse Ombudsman met haar daarover contact opneemt geeft zij aan niets meer van de Ombudscommissie te verwachten omdat het bezwaar inmiddels door haar opnieuw is ingediend en ook door de gemeente is ontvangen.

#dossier 2014.130 overlast kippen

Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste stuurt de Zeeuwse Ombudsman een klacht over overlast van kippen naar de gemeente. De Zeeuwse Ombudsman stuurt verzoeker de van toepassing zijnde bepalingen van de APV toe. Uit informatie van de gemeente blijkt dat voldaan wordt aan de bepalingen van de APV en dat de kippen al meer dan 20 jaar op de betreffende locatie worden gehouden. Voor de gemeente is er geen aanleiding om verdere actie te ondernemen. De gemeente is bereid verzoeker met de eigenaar van de kippen in contact te brengen voor een gesprek. Verzoeker besluit om geen verdere actie meer te ondernemen.

dossier 2014.141 overlast van café

Een café waarnaast een kennis van verzoeker woont, veroorzaakt overlast. Hij beklagt zich over het feit dat de gemeente geen adequate actie onderneemt. Uit informatie van de gemeente blijkt het tegendeel. De gemeente informeert verzoeker regelmatig over hun aanpak en geeft daarbij aan dat er reeds bestuurlijke maatregelen zijn getroffen (bestuurlijke boetes en een last onder dwangsom). Verzoeker blijft klagen maar de gemeente wijst erop dat een gedegen dossieropbouw in het ingezette handhavingstraject de nodige tijd kost.

***#dossier 2014.146 schuldenproblematiek**

Als gevolg van fraude met betrekking tot een uitkering van het UWV is er sprake van een aanzienlijke schuldenproblematiek. Afsproken wordt dat verzoeker de gemeente inzage zal

geven in de opgelegde boetes. Omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Verzoekers blijken uiteindelijk niet mee te willen werken aan de schuldhulpverlening.

dossier 2014.153 schuldhulpverlening

Volgens verzoeker zou er tegen hem gezegd zijn dat hij na drie jaar schuldenvrij is maar niets is minder waar. Daarnaast heeft hij er een probleem mee dat zijn langdurigheidstoeslag wordt overgemaakt naar de bewindvoerder. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de aanvraag voor schuldhulpverlening pas eind vorig jaar is ingediend. Er is sprake van beschermingsbewind zodat het juist is dat de langdurigheidstoeslag is overgemaakt aan de bewindvoerder. Van bewindvoering in het kader van de WSNP is nog geen sprake. Verzoeker is van mening dat de door de gemeente verstrekte informatie niet juist is en zal dat onderbouwen door de toezending van stukken. Als deze enige tijd later ondanks het versturen van rappels, nog steeds niet zijn ontvangen, sluit de Zeeuwse ombudsman het klachtdossier.

dossier 2014.154 leerlingenvervoer

In tegenstelling tot het vorige schooljaar staat de gemeente voor het lopende schooljaar niet toe dat een leerling wordt afgezet bij de buitenschoolse opvang behalve als dit volgens een vast rooster gebeurt. Voor verzoeker heeft dat verstrekkende gevolgen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat deze regeling ook al tijdens het vorige schooljaar van toepassing was. Maar zij heeft toen zelf met de taxichauffeurs andere afspraken gemaakt. Dat staat de gemeente niet meer toe. Voor het vorige schooljaar is er nog een overgangsregeling getroffen. Dit wordt aan verzoeker meegedeeld. De Zeeuwse Ombudsman ontvangt van haar geen reactie.

dossier 2014.169 onbeantwoorde brieven

De gemeente beantwoordt de brieven van verzoeker niet. Uit informatie van de klachtencoördinator blijkt dat verzoeker een klacht had ingediend maar niet op de hoorzitting was verschenen. De Zeeuwse Ombudsman spreekt af dat verzoeker een kopie zal ontvangen van de reactie van de gemeente zodat hij contact kan opnemen met de daarin genoemde contactpersonen als hij nog vragen heeft.

dossier 2014.186 niet tijdig beslissen op aanvraag uitkering WWB

De gemeente heeft volgens verzoeker niet binnen de gestelde termijn een besluit genomen op zijn aanvraag om een uitkering in het kader van de Wet Werk en Bijstand. Een verdaging heeft niet plaatsgevonden. De Zeeuwse Ombudsman wijst op de mogelijkheden die nu openstaan.

dossier 2014.188 afsluiting brandgang

Een nieuwe bewoner sluit de brandgang langs het huis van verzoeker af. Door medewerkers van de gemeente zou gezegd zijn dat dit niet kan. Een brief aan de gemeente leidt niet een reactie. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker naar de klachtencoördinator.

dossier 2014.198 WWB-uitkering beëindigd

De gemeente beëindigt verzoekers WWB-uitkering omdat niet is voldaan aan de inlichtingenplicht. De Zeeuwse Ombudsman adviseert bezwaar aan te tekenen tegen het besluit.

4.11 gemeente Tholen

dossier 2014.002 toekenning uitkering WWB en studiefinanciering

De gemeente heeft aan de dochter van verzoeker een uitkering op grond van de WWB toegekend. Daarbij is rekening gehouden met de maximale leencapaciteit in het kader van de studiefinanciering. Daarmee is zij het niet eens. De Ombudscommissie wijst haar erop dat studiefinanciering als een voorliggende voorziening wordt gezien. Als zij het niet eens is met de beschikking dan kan er bezwaar worden gemaakt en eventueel later beroep worden ingesteld. Gelet hierop is de Zeeuwse Ombudsman niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen nog afgezien van het feit dat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste.

dossier 2014.079 aanpassing woning

Het college van burgemeester en wethouders neemt een ambtelijk advies voor de aanpassing van de woning van verzoeker voor zijn dochter niet over. Alle betrokken partijen konden zich echter in het advies vinden. Het college is van mening dat eerst gekeken moet worden of er een bestaande woning is te vinden die aan de eisen voldoet. De Zeeuwse Ombudsman wijst verzoeker erop dat hij bezwaar kan maken tegen de afwijzende beschikking en hij krijgt het advies contact op te nemen met het Juridisch Loket.

***#dossier 2014.133 schade aan auto door wegwerkzaamheden**

De gemeente is in de ogen van verzoeker aansprakelijk voor de schade aan zijn auto als gevolg van de in hun opdracht uitgevoerde wegwerkzaamheden. De gemeente heeft hem doorverwezen naar de aannemer maar daar hoort hij niets van. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. De gemeente biedt excuses aan voor het niet beantwoorden van een door verzoeker gezonden brief en neemt contact op met de aannemer. Daarbij wordt er bij de aannemer op aangedrongen contact op te nemen met verzoeker omdat de gemeente geen partij is in deze kwestie. Dit wordt schriftelijk bevestigd. Daarop wordt geen reactie van verzoeker meer vernomen.

dossier 2014.151 muur buurman op grond verzoeker gebouwd

De buurman van verzoeker voert een verbouwing uit. Volgens hem wordt er daarbij een muur op zijn grond gebouwd. Over deze kwestie heeft hij al eerder contact opgenomen met de Zeeuwse Ombudsman (dossier 2012.092). De gemeente stelt dat dit een privaatrechtelijke kwestie is. Dat onderschrijft de Zeeuwse Ombudsman.

4.12 gemeente Veere

dossier 2014.016 afvoeren huisvuil

Door een wijziging van het ophalen van het huisvuil van de twee vakantiewoningen van verzoeker, kan hij dit vuil niet meer tijdig afvoeren. Dat levert in zijn ogen overlast op. De gemeente doet hem een aanbod om het probleem op te lossen maar in zijn ogen is dat onvoldoende. Omdat nog niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste verwijst de Zeeuwse Ombudsman hem door naar de klachtcoördinator van de gemeente.

dossier 2014.020 dubbel aangeslagen voor afvalstoffenheffing en rioolrechten

Verzoeker constateert dat er sprake is van een onjuiste registratie bij de gemeente waardoor hij een te hoge aanslag krijgt. De gemeente betaalt de teveel betaalde heffingen voor een periode van drie jaar terug. Daar is hij het niet mee eens omdat er over een veel langere periode sprake is geweest van een onjuiste registratie en daardoor te veel betaalde belasting. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de gemeente een maximale termijn voor ambtshalve vermindering van drie jaar hanteert, dat is wettelijk toegestaan. De Zeeuwse Ombudsman heeft een voorkeur voor het toepassen van een termijn van vijf jaar. Bij deze klacht is niet voldaan aan het kenbaarheid vereiste. Doorsturen naar de gemeente is niet zinvol omdat verzoeker in het verleden geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheden van bezwaar en beroep.

dossier 2014.025 bezwaar tegen nieuwe tarieven afvalstoffenheffing

Het bezwaar van verzoeker tegen de nieuwe tarieven voor de afvalstoffenheffing is door de gemeente ongegrond verklaard omdat daartegen geen bezwaar kan worden gemaakt. Hij vraagt zich af of dat zomaar kan en welke stappen hij nu kan ondernemen. De gemeente heeft een nieuw tarievenstelsel ingevoerd. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem om bij de gemeente inzicht te vragen in de kostenonderbouwing van de tarieven. Als die onvoldoende is dan kan de rechter de verordening onverbindend verklaren. Tevens wordt het model van de VNG voor de kostenonderbouwing toegezonden. Hij blijkt echter een extra afvalcontainer te hebben. Daardoor zijn de kosten hoger dan voor de wijziging van het tarievenstelsel. Van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2014.032 stopzetten publicaties in de FAAM

De gemeente deelt verzoeker schriftelijk mee dat de wekelijkse verstrekking van een kopie van de bekendmakingen in het huis-aan-huis blad de FAAM met ingang van 1 januari 2014 zal worden stopgezet. Vanaf die datum zullen de bekendmakingen zoveel mogelijk digitaal plaatsvinden. Omdat verzoeker niet over internet beschikt kan hij voor informatie contact opnemen met de Centrale Publieksbalie. Een door hem daarover ingediende klacht wordt door de gemeente niet in behandeling genomen omdat deze gaat over de uitvoering van gemeentelijke regelgeving. De Zeeuwse Ombudsman besluit, in navolging van de gemeente, ook geen onderzoek in te stellen naar de klacht. Het betreft immers de uitvoering van een gemeentelijke verordening.

***dossier 2014.046 onjuiste belastingaanslagen**

Verzoeker heeft een zeer langdurig conflict met de gemeente over de opgelegde belastingaanslagen. In het verleden heeft hij hierover ook al een klacht bij de Zeeuwse Ombudsman ingediend. Omdat de in het geding zijnde gedragingen aanzienlijk ouder zijn dan één jaar en weinig concreet, wijst de Zeeuwse Ombudsman hem er nogmaals op dat er geen onderzoek zal worden ingesteld. Tevens heeft de klacht betrekking op waardebepalingen in het kader van de WOZ. Tegen deze waardebepalingen kan bezwaar en eventueel later beroep worden ingesteld. De Zeeuwse Ombudsman is dan niet bevoegd om verder onderzoek in te stellen.

dossier 2014.047 naheffingsaanslag parkeerbelasting

Het op de naheffingsaanslag vermelde kenteken komt niet overeen met het kenteken op het betalingsbewijs. Verzoeker stelt wel te hebben betaald. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar erop dat zij tegen de naheffingsaanslag bezwaar kan maken. Zij geeft aan dat te zullen doen.

dossier 2014.064 kwijtschelding belastingen

Verzoeker heeft een verzoek om kwijtschelding van belastingen ingediend waarop nog geen besluit is genomen. De verschuldigde belasting is echter wel van haar rekening afgeschreven. Zij wordt doorverwezen naar de klachtencoördinator van de gemeente.

dossier 2014.071 ontheffing belastingplicht recreatiewoning

Omdat een recreatiewoning niet meer wordt gebruikt, is door verzoeker gevraagd de gebruikersheffingen stop te zetten. Uit een controle van de gemeente is gebleken dat de betreffende woning nog steeds wordt bewoond.. Er is voor de gemeente dan ook geen aanleiding om geen belastingaanslag op te leggen. Een door haar ingediend bezwaarschrift wordt ongegrond verklaard. Beroep is echter niet ingesteld. De Zeeuwse Ombudsman is niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de klacht en is van mening dat de gemeente haar voldoende heeft geïnformeerd.

dossier 2014.077 wateroverlast

De woning van verzoeker ligt in een lager gelegen gedeelte waardoor er bij hevige regenbuien sprake is van wateroverlast. Dat komt de kwaliteit van haar woning niet ten goede. Omdat nog niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt verzoeker doorverwezen naar de gemeente. De gemeente zegt toe een extra kolk te plaatsen zodat er meer water afgevoerd kan worden. Daarna wordt van verzoeker niets meer vernomen.

dossier 2014.078 naheffingsaanslag parkeerbelasting

Er is een naheffingsaanslag parkeerbelasting opgelegd. Volgens verzoeker was niet duidelijk aangegeven dat er sprake was van betaald parkeren. De Zeeuwse Ombudsman maakt haar erop opmerkzaam dat bezwaar kan maken tegen de aanslag.

dossier 2014.085 diverse gedragingen

Het niet direct beantwoorden van een vraag, het doen van uitlatingen door een medewerker over verzoeker, het doen van een uitlating door een wethouder en de wijze van klachtbehandeling zijn voor verzoeker aanleiding voor het indienen van een klacht. Uit onderzoek blijkt dat de telefonische vraag twee dagen na het stellen is beantwoord en dat het antwoord enige dagen later ook nog schriftelijk is bevestigd. Bij de klachtbehandeling door de gemeente is de klacht met betrekking tot het doen van de uitlatingen door een medewerker gegrond verklaard en heeft het college van burgemeester en wethouders aangegeven het te betreuren dat dit heeft plaatsgevonden. Naar deze onderdelen van de klacht zal de Zeeuwse ombudsman geen onderzoek instellen omdat daaraan niets kan worden toegevoegd. Wat betreft de uitlatingen van wethouder is uit nader onderzoek gebleken dat de commissie niet vast kan stellen dat deze uitlating is gedaan.

dossier 2014.087 onzorgvuldig en/of onjuist handelen, niet onpartijdig en onjuiste motiveringen

In het kader van een WOB-procedure, een handhavingprocedure en een ingebrekestelling is verzoeker van mening dat een ambtenaar onzorgvuldig en/of onjuist handelt, niet onpartijdig is en de motiveringen foutief zijn. De gemeente doet geen onderzoek naar de klacht omdat zij van mening is dat het zaken betreft waartegen verzoeker bezwaar kan maken c.q. beroep kan

instellen. Na onderzoek constateert de ombudscommissie dat een aantal klachtonderdelen betrekking heeft op zaken waartegen bezwaar mogelijk is geweest of in de toekomst zal zijn. Over enkele klachtonderdelen heeft de rechter uitspraak gedaan. Een klachtonderdeel heeft betrekking op een gedraging van de Provincie Zeeland, een ander klachtonderdeel heeft betrekking op het algemeen beleid van de gemeente. In die gevallen is de Zeeuwse Ombudsman niet bevoegd om nader onderzoek te doen.

Ten aanzien van de toezegging in de ontvangstbevestiging dat verzoeker tijdig geïnformeerd zal worden, merkt de ombudscommissie op dat dit niet gedaan is door de betreffende medewerker maar door de postkamer.

dossier 2014.103 kosten bestemmingswijziging woning

De gemeente verklaart de klacht van verzoeker gegrond. Hij wil echter nog helderheid over de aan hem gezonden rekening voor de aan de bestemmingswijziging verbonden kosten. Hij geeft aan dat hij de door de gemeente afgehandelde klacht niet ter beoordeling van de Zeeuwse Ombudsman zal voorleggen maar dat hij uitsluitend een antwoord wil op zijn vraag. Nadat contact is opgenomen met de gemeente ontvangt verzoeker ook een antwoord maar dat is voor hem nog steeds niet bevredigend. Daarna stuurt de Zeeuwse Ombudsman een exemplaar van de legesverordening waarop het bedrag is gebaseerd. Daarna wordt van verzoeker niets meer vernomen.

dossier 2014.115 naheffingsaanslag parkeerbelasting

Wegens het niet betalen van de parkeerbelasting krijgt verzoeker een naheffingsaanslag. Verzoeker heeft daar grote moeite mee, temeer omdat het verschuldigde uurtarief in zijn ogen niet in verhouding staat tegen het bedrag van de naheffingsaanslag. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem op de mogelijkheid om bezwaar te maken.

dossier 2014.131 dubbel aangeslagen voor afvalstoffenheffing en rioolrechten

Al 10 jaar is er sprake van een ten onrechte opgelegde aanslag voor de afvalstoffenheffing en rioolrechten. De gemeente besluit tot een ambtshalve vermindering voor drie jaar. De Zeeuwse Ombudsman wijst erop dat de gemeente gehandeld heeft conform het door hen vastgestelde beleid alhoewel de voorkeur van de Zeeuwse Ombudsman gaat naar de terugbetaling over een periode van vijf jaar. De Ombudscommissie is echter niet bevoegd over het beleid van de gemeente te oordelen.

^dossier 2014.135 klachtbehandeling door welstandscommissie

Klacht 2013.148 bevatte tevens een klacht over een gedraging van de welstandscommissie. Omdat niet was voldaan aan het kenbaarheidsvereiste is deze klacht ter behandeling doorgezonden. Nadat de welstandcommissie de klacht heeft afgedaan is deze door verzoeker ter beoordeling voorgelegd aan de Zeeuwse ombudsman. De klacht zal worden afgehandeld in het volgende verslagjaar.

dossier 1014.148 hoogte leges voor huwelijk

Naar aanleiding van het ontvangen van een nota voor leges ten behoeve van haar huwelijk vraagt verzoeker aan de gemeente hoe dit bedrag is opgebouwd. Daarop krijgt ze een algemeen antwoord. Ze neemt echter zelf een ambtenaar van de burgerlijke stand mee en is van mening dat de gemeente dan geen kosten voor een ambtenaar in rekening kan brengen.

De Zeeuwse Ombudsman wijst haar op de mogelijkheid om bezwaar te maken. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de gemeente het bedrag niet kan specificeren en dat de gemeente werkt met zo min mogelijk differentiatie in prijzen. Verzoeker zal bezien of ze bezwaar zal maken of een klacht zal indienen.

dossier 2014.152 het niet beantwoorden van een brief

Een brief van verzoeker aan de gemeenteraad is niet beantwoord. Na de indiening van de klacht wordt de brief alsnog beantwoord. Daarna geeft verzoeker aan dat de klacht zich richt tegen de inhoudelijke beantwoording van de brief. De gemeente doet geen onderzoek naar de klacht. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de inhoud van de brief toeziet op de uitwerking van een convenant. Dit is een gedraging waarop de rechterlijke macht toeziet. De Zeeuwse Ombudsman is niet bevoegd om nader onderzoek te doen.

dossier 2014.160 aantasting leefbaarheid woonomgeving

Er worden containers op straat geplaatst hetgeen leidt tot stank en ongedierte. Vrachtwagens lossen buiten de daarvoor aangewezen laad- en loszones. Dat tast de leefbaarheid van de woonomgeving aan. In het verleden heeft de gemeente een handhavingsverzoek van verzoeker gehonoreerd maar de handhaving is in haar ogen onvoldoende. De Zeeuwse Ombudsman adviseert contact op te nemen met de klachtcoördinator.

^dossier 2014.177 mededeling in kader vergunningsaanvraag

In het kader van een aanvraag om een omgevingsvergunning doet de gemeente een mededeling aan verzoeker. Daarover wordt een klacht bij de gemeente ingediend maar daarnaar wordt geen onderzoek ingesteld. De mededeling maakt in de ogen van de gemeente deel uit van de vergunningsprocedure. Tegen het besluit m.b.t. de vergunning kan bezwaar worden gemaakt c.q. beroep worden ingesteld waarbij volgens de gemeente de betreffende mededeling beoordeeld zal worden. In de bij de Zeeuwse Ombudsman ingediende klacht wordt ook de klachtbehandeling door de gemeente ingebracht. De klacht zal in het volgende verslagjaar worden afgehandeld.

^dossier 2014.182 het niet in behandeling nemen van een klacht

De klachtencommissie neemt een door verzoeker ingediende klacht, over een gedraging van deze commissie, niet in behandeling. De klacht wordt afgehandeld in het volgende verslagjaar.

dossier 2014.187 afwijzing verzoek om planschade

De rechtbank verklaart het beroep met betrekking tot de afwijzing van een verzoek om planschade ongegrond. Er is in het dossier weliswaar geen bewijs van publicatie van een relevant stuk aanwezig maar voor de rechter is voldoende aannemelijk dat die publicatie wel heeft plaatsgevonden. De Zeeuwse Ombudsman wijs verzoeker op de mogelijkheid om beroep aan te tekenen en adviseert contact op te nemen met het Juridisch Loket.

^dossier 2014.196 rechtsongelijkheid

Verzoeker stuurt een aanvulling op eerder door hem ingediende klachten. Verder klaagt hij over rechtsongelijkheid tussen zijn buurman en hem. De Zeeuwse Ombudsman zal de klacht in het komende verslagjaar behandelen.

dossier 2014.202 niet realiseren openbare voorzieningen

De gemeente sluit een exploitatie-overeenkomst af. Daarin wordt o.a. gesteld dat de aannemer de openbare voorzieningen moet realiseren en deze daarna voor een symbolisch bedrag aan de gemeente moet overdragen. Als gevolg van de economische crisis stopt de bouw van de woningen en blijft de realisatie van de openbare voorzieningen vooralsnog achterwege. Verzoeker vraagt zich af of de gemeente de aannemer kan dwingen om tot realisatie over te gaan. De Zeeuwse Ombudsman wijst verzoeker op recente jurisprudentie in een soortgelijk geval en adviseert contact op te nemen met het juridisch loket.

4.13 gemeente Vlissingen

dossier 2014.014 te laat en niet volledig afdoen WOB-verzoek

Naar aanleiding van een parkeerovertreding dient een burger een verzoek in op grond van de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB) zodat hij de in zijn ogen noodzakelijke gegevens kan krijgen om zijn bezwaarschrift te onderbouwen. De Zeeuwse Ombudsman wijst erop dat hij niet bevoegd is een onderzoek in te stellen omdat tegen het besluit op grond van de WOB bezwaar kan worden gemaakt c.q. beroep kan worden ingesteld. Tevens wijst de Zeeuwse Ombudsman op de mogelijkheid om over de betreffende opsporingsambtenaar een klacht in te dienen bij de gemeente. Uit contacten met de klachtencoördinator is gebleken dat er geen klacht is ingediend.

dossier 2014.062 niet nakomen van een toezegging en het niet optreden

De gemeente doet een toezegging om een hek aan de achterzijde van de woning te verplaatsen. Door de gemeente wordt gezocht naar een alternatieve locatie en het hek wordt even meegenomen naar de gemeenteloods, maar later wordt het weer teruggezet. De door de gemeente daarvoor gebruikte argumentatie is in de ogen van verzoeker niet legitiem. Daarnaast is zij van mening dat de gemeente niet optreedt om de situatie te verbeteren. De klacht is door de gemeente gegrond verklaard en er worden excuses aangeboden. Maar de gemeente blijft bij haar mening om het hek niet te verplaatsen. Omdat is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste organiseert de Zeeuwse Ombudsman een hoorzitting. Kort na de hoorzitting laat verzoeker weten dat ze haar klacht intrekt omdat ze tijdens de hoorzitting niet het vertrouwen heeft gekregen dat de klachtbehandeling door de Ombudsman zal leiden tot de oplossing van het probleem.

dossier 2014.081 onterecht verleende vergunning

De gemeente verleent een vergunning voor kamerverhuur. Verzoeker is van mening dat die onterecht is verleend maar hij heeft geen bezwaar gemaakt. Dat betekent dat de vergunning onherroepelijk is geworden als er geen andere bezwaarschriften zijn ingediend. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem er nog op dat als de vergunninghouder zich niet aan de voorschriften houdt, hij een handhavingverzoek bij de gemeente kan indienen.

#dossier 2014.109 overlast van voetballende jeugd

Voetballende jeugd veroorzaakt schade in de tuin van verzoeker. Hij heeft daarover contact opgenomen met de gemeente Vlissingen, de politie en de woningcorporatie maar dat heeft niet

tot een oplossing geleid. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Daarna wordt niets meer vernomen.

dossier 2014.110 niet handhaven aanlijngedod APV

Het door de gemeente vastgestelde aanlijngedod voor honden, handhaaft de gemeente volgens verzoeker niet. De Zeeuwse Ombudsman adviseert daarover contact op te nemen met de gemeente.

dossier 2014.114 onjuiste vermelding naam in paspoort

Er wordt door een Nederlandse ambassade in het buitenland een nieuw paspoort verstrekt aan verzoeker. Zij is inmiddels gescheiden en is het niet eens met de in het paspoort vermelde geslachtsnaam. Die wijkt namelijk af van de geslachtsnaam die in het land waar zij woont wordt gehanteerd.

Omdat zij destijds in de gemeente Vlissingen is gehuwd en daardoor de Nederlandse nationaliteit heeft verkregen, richt zij zich tot die gemeente met haar verzoek om de geslachtsnaam te corrigeren. De gemeente stelt daarvoor niet het bevoegde orgaan te zijn, verwijst haar door naar de Nederlandse ambassade in het land waar zij woont en verstrekt haar nog wat algemene informatie over de Nederlandse regelgeving. Vervolgens legt zij haar probleem voor aan de Zeeuwse Ombudsman.

De Zeeuwse Ombudsman constateert dat het probleem ontstaat door de verschillende wetgeving die de beide betrokken landen hanteren met betrekking tot geslachtsnamen. Een kopie van de paspoortuitvoeringsregeling Nederland wordt aan verzoeker gezonden om aan te tonen welke regelgeving Nederland hanteert. In feite heeft haar klacht betrekking op het handelen van de Nederlandse Ambassade waarvoor de Nationale ombudsman het bevoegde orgaan is om klachten te behandelen.

dossier 2014.117 onjuiste vermelding op website

Op de website van de gemeente heeft volgens verzoeker een onjuiste vermelding van het tijdstip van de kermis gestaan. Hij heeft daarover al geklaagd maar daarop geen reactie ontvangen. Uit onderzoek blijkt dat hij dat niet via de gemeentelijke website heeft gedaan. De Zeeuwse Ombudsman neemt contact op met de gemeente. Daaruit blijkt dat het tijdstip van de kermis inderdaad enige dagen onjuist op de website heeft gestaan. De gemeente neemt daarover contact op met verzoeker. Daarmee is zijn klacht naar tevredenheid afgedaan.

dossier 2014.124 overlast wortels bomen gemeente

Wortelopschot van bomen van de gemeente levert overlast op in de tuin van verzoeker. De gemeente is echter niet bereid de bomen te vervangen. Verzoeker stelt enige jaren geleden al een contact te hebben gehad met de Zeeuwse Ombudsman en dat die niet bereid was de situatie ter plaatse in ogenschouw te nemen. In de administratie is echter niets van dit contact terug te vinden. De Zeeuwse Ombudsman bevestigt dit op zijn verzoek schriftelijk, waarna niets meer van hem wordt vernomen.

#dossier 2014.129 te lange behandelingsduur aanvraag scootmobiel en werkwijze Porthos

De gemeente kent de moeder van verzoeker een scootmobiel toe. In de ogen van verzoeker duurt de behandeling van de aanvraag veel te lang waardoor haar moeder drie maanden aan

huis was gebonden. Ook plaatst zij kanttekeningen bij de werkwijze van Porthos. Omdat er niet aan het kenbaarheidsvereiste is voldaan wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. De gemeente concludeert dat bij de afhandeling van de aanvraag en de daarbij gewekte verwachtingen onzorgvuldig is gehandeld. De werkwijze van Porthos was niet onbehoorlijk. Verzoeker laat hierna niet meer van zich horen.

dossier 2014.180 verplicht om reststrook grond bij te kopen

De gemeente verplicht verzoeker, die een strook grond wil kopen, de reststrook erbij te kopen. Daarvoor wordt weliswaar een lagere prijs gevraagd maar verzoeker zegt niet over de financiële middelen te beschikken om alle grond te kopen. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem naar de klachtencoördinator die enige tijd later meedeelt dat partijen het alsnog eens zijn geworden.

***dossier 2014.183 naheffingsaanslag parkeerbelasting**

Een gast van een hotel maakt gebruik van de parkeervergunning van dat hotel. Op het moment dat hij deze terugbrengt naar de receptie wordt hem een naheffingsaanslag opgelegd. Verzoeker heeft inmiddels bezwaar aangetekend tegen de aanslag. De Zeeuwse Ombudsman laat hem weten dat hij hiermee de juiste weg bewandelt.

4.14 Dethon

dossier 2014.203 status WSW-indicatie

Volgens verzoeker is zijn WSW-indicatie nog niet verlopen, terwijl Dethon van mening is dat dit wel het geval is. Verzoeker stelt dat het UWV zijn verhaal onderschrijft en het UWV zal dit schriftelijk vastleggen. Hij heeft inmiddels een advocaat in de arm genomen. De Zeeuwse Ombudsman heeft hier geen rol in. Door Dethon is meegedeeld dat er geen bezwaarschrift is ingediend.

4.15 GGD Zeeland

Over deze organisatie zijn in het verslagjaar geen klachten ontvangen.

4.16 Leerplicht RMC Oosterschelde

Over deze organisatie zijn in het verslagjaar geen klachten ontvangen.

4.17 Orionis Walcheren

***#dossier 2014.006 onterecht ingehouden premie zorgverzekering**

Orionis Walcheren houdt volgens verzoeker ten onrechte bedragen in op haar uitkering. De Zeeuwse Ombudsman stuurt de klacht ter behandeling door omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste. Uit de klachtafhandelingsbrief van Orionis Walcheren blijkt dat verzoeker

over de inhoudingen een bezwaarschrift heeft ingediend waarop een besluit is genomen. Tegen het besluit op het bezwaarschrift kan beroep verzoeker beroep aantekenen bij de rechtbank. De Zeeuwse Ombudsman is niet bevoegd.

***dossier 2014.008 blokkering uitkering**

De Zeeuwse Ombudsman ontvangt van verzoeker een bezwaarschrift tegen de blokkering van zijn uitkering. Uit informatie van Orionis Walcheren blijkt dat hij daar een tweetal bezwaarschriften heeft ingediend en dat deze inmiddels zijn afgehandeld. Verzoeker wordt erop gewezen dat de Zeeuwse Ombudsman niet bevoegd is een onderzoek in te stellen naar de klacht. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker beroep aan te tekenen bij de rechtbank.

dossier 2014.009 negatieve uitlatingen over verzoeker

Na een periode van 8 jaar is verzoeker in zijn ogen zijn baan bij een uitzendbureau kwijt geraakt als gevolg van uitlatingen van een medewerker van Orionis Walcheren. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste verwijst de Zeeuwse Ombudsman hem door naar de klachtencoördinator van deze instelling. Uit informatie van Orionis Walcheren blijkt dat dit voorval zich meer dan één jaar voor het indienen van de klacht heeft voorgedaan, zodat geen onderzoek zal worden ingesteld.

dossier 2014.013 ontevreden over uitvoering budgetbeheer

Het komt volgens verzoeker steeds meer voor dat de uitbetaling van het weekgeld niet op het afgesproken tijdstip plaatsvindt. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste verwijst de Zeeuwse Ombudsman hem door naar de klachtencoördinator van Orionis Walcheren.

dossier 2014.043 geen besluit op aanvraag

De huurachterstand van verzoeker loopt op omdat er geen besluit is genomen op een WWB-aanvraag. De klantmanager geeft aan hem over de aanvraag niet te woord te willen staan. Nadat hij met haar leidinggevende contact opneemt biedt zij daarvoor haar excuses aan. Daarna belt Orionis Walcheren dat zij aan de cliënt de gevraagde uitkering zal toekennen. Omdat verzoeker het niet eens is met de gang van zaken neemt hij contact op met de klachtencoördinator van Orionis Walcheren. Uiteindelijk dient verzoeker geen klacht in.

dossier 2014.045 klachtafdoening

Verzoeker stelt dat een toezegging dat voor een bepaalde datum een reactie over een ingediende klacht zou worden gegeven, niet is nagekomen. Uit de door haar meegezonden informatie blijkt echter dat zij de brief van Orionis Walcheren niet goed heeft gelezen. Er is geen sprake van een concrete afdoeningsdatum. Vervolgens informeert de Zeeuwse Ombudsman naar de stand van zaken van de klachtbehandeling maar daarop wordt in eerste instantie geen reactie ontvangen. Pas geruime tijd later blijkt uit informatie van Orionis dat de klacht kort na de indiening door een gesprek met verzoeker is afgedaan.

dossier 2015.076 wijze berekening WWB uitkering

De wijze van berekening van haar uitkering roept bij verzoeker vragen op. Zij werkt via een uitzendbureau en heeft daardoor onregelmatige inkomsten. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar erop dat hij geen adviesbureau is en adviseert contact op te nemen met het Juridisch Loket. Als

zij het niet eens is met de vaststelling van een uitkering kan daartegen bezwaar worden gemaakt.

dossier 2014.108 geen reactie op aanvragen

Verzoeker heeft een aanvraag op grond van de WWB en voor bijzondere bijstand ingediend. Bijna drie maanden later heeft hij daarover nog niets vernomen. Nadat contact is opgenomen met de klachtencoördinator blijkt dat kort daarna alle aanvragen zijn gehonoreerd.

dossier 2014.122 geen reactie op klacht

Op een klacht over de Kredietbank heeft verzoeker nog geen reactie ontvangen. Uit informatie blijkt dat de betreffende klacht al lang is afgedaan. De gedragingen waarop de klacht betrekking heeft hebben zich echter meer dan één jaar voor de indiening voorgedaan zodat er geen verder onderzoek is ingesteld. Verzoeker stelt dat hij daarna opnieuw een klacht heeft ingediend maar die klacht is niet bij Orionis Walcheren bekend. Ondanks de vraag van de Zeeuwse Ombudsman, stuurt verzoeker geen kopie van de klachtbrief toe. Enige tijd later geeft hij aan de klacht niet te willen doorzetten want hij kiest voor een gerechtelijke procedure.

dossier 2014.145 geen uitkering gestort

De toegezegde uitkering wordt niet op de rekening van verzoeker bijgeschreven. Uit informatie van Orionis blijkt dat de uitkering van verzoeker inmiddels is beëindigd wegens vertrek naar het buitenland. Het restant waarop hij nog recht heeft, wordt twee dagen later overgemaakt.

dossier 2014.159 geen reactie op aanvraag WWB-uitkering

Er is een aanvraag voor een WWB-uitkering ingediend maar er verzoeker ontvangt geen reactie. Uit navraag blijkt dat wegens ziekte de behandeling van de aanvraag is overgedragen aan een andere ambtenaar. Afgesproken wordt dat verzoeker binnen enkele dagen een reactie krijgt op zijn aanvraag.

dossier 2014.176 waarom zijn brieven niet beantwoord

Verzoeker stelt een aantal vragen aan Orionis Walcheren over de aflossing van de hypotheek van verzoeker. De beantwoording van die brieven blijft uit. Als hij daadwerkelijk tot de aflossing van de hypotheek overgegaan dan wordt hij vervolgens gekort op zijn uitkering. Tegen dat besluit kan hij bezwaar maken c.q. beroep instellen. Alhoewel zijn klacht gegrond wordt verklaard, stelt Orionis in de klachtafhandelingsbrief dat niet valt te achterhalen waarom de brieven niet zijn beantwoord. Dit is voor verzoeker zeer onbevredigend waarna hij de klacht voorlegt aan de Zeeuwse Ombudsman. Wanneer de Zeeuwse Ombudsman de vraag voorlegt, stelt Orionis Walcheren dat het een incidentele fout betreft waarbij niet adequaat is gereageerd op een gestelde vraag. Daaraan kan de Ombudscommissie verder niets toevoegen, verzoeker wordt nog gewezen op de mogelijkheid om Orionis aansprakelijk te stellen voor de geleden schade.

dossier 2014.178 machtsmisbruik

Volgens verzoeker legt Orionis Walcheren huisbezoeken af waarvoor in zijn ogen onvoldoende grond is. Als hij de medewerkers van Orionis niet toelaat volgt er een korting op de uitkering. Verzoeker is van mening dat er sprake is van machtsmisbruik. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat tegen een besluit waarbij op de uitkering gekort wordt, bezwaar kan worden

gemaakt dan wel beroep kan worden ingesteld. De Zeeuwse Ombudsman is niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar dergelijke zaken.

dossier 2014.179 loonbeslag gelegd

Over het feit dat er recent loonbeslag is gelegd heeft verzoeker nooit informatie ontvangen. Volgens hem is daarover gecorrespondeerd met de Kredietbank Walcheren. Orionis geeft aan dat de laatste contacten met verzoeker dateren uit 2012. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem naar de klachtencoördinator van Orionis Walcheren.

dossier 2014.189 geen gehoor aan uitnodiging gesprek

Aan een uitnodiging voor een gesprek voor haar dochter kan volgens verzoeker geen gehoor geven wegens haar gezondheidstoestand. Zij neemt daarom contact op met de in de brief genoemde contactpersoon maar die is niet bereikbaar. Er kan geen telefoonnotitie gemaakt worden. Zij kan niet teruggebeld worden. Het is voor verzoeker onduidelijk waarom haar dochter een uitnodiging voor een gesprek krijgt. Zij geeft aan dat haar dochter een uitkering heeft en dat er sprake zou zijn van een aanzienlijke schuld aan het Zorgkantoor. Er is sprake van beschermingsbewind. Uit informatie van Orionis blijkt dat het gaat over schuldhulpverlening en dat verzoeker inmiddels is teruggebeld. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker om op de uitnodiging voor het gesprek in te gaan. Er is ook sprake van problemen met de bewindvoerder. Daarvoor wordt zij doorverwezen naar de rechter-commissaris.

dossier 2014.191 geen overzicht aflossingen

Orionis kan geen overzicht overleggen van de aflossingen die met betrekking tot een bedrijfskrediet op grond van het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen hebben plaatsgevonden. Inmiddels is er een besluit genomen over het door verzoeker ingediende bezwaarschrift. De Zeeuwse Ombudsman adviseert beroep aan te tekenen bij de rechtbank.

dossier 2014.199 dakloos als gevolg stopzetting WWB-uitkering

Orionis Walcheren zet de WWB-uitkering van verzoeker stop omdat hij geen huisbezoek toestaat om de feitelijke woonsituatie vast te stellen. Orionis Walcheren neemt de daarna nieuw ingediende aanvraag om diezelfde reden niet in behandeling. Als gevolg daarvan wordt hij uit zijn woning gezet. Hij maakt bezwaar en stelt daarna beroep in maar vanwege het niet betalen van het griffierecht wordt het beroep door de rechtbank niet in behandeling genomen. De Zeeuwse Ombudsman wijst erop dat in dit geval het klachtrecht niet van toepassing is.

4.18 SaBeWa Zeeland

dossier 2014.001 afwijzing verzoek kwijtschelding

SaBeWa Zeeland wijst een verzoek om kwijtschelding af omdat verzoeker beschikt over vermogen. Het vermogen betreft echter de overwaarde van een woning dat verzoeker niet ten gelde kan maken. SaBeWa Zeeland heeft overeenkomstig de van toepassing zijnde regels gehandeld. De Zeeuwse Ombudsman deelt dit aan verzoeker mee waarbij hij hem wijst op de mogelijkheid om een verzoek te doen voor een betalingsregeling.

dossier 2014.005 kwijtschelding belastingen waarde auto

Het beroep tegen de afwijzing van een verzoek om kwijtschelding verklaart SaBeWa ongegrond omdat de waarde van de auto van verzoeker hoger wordt vastgesteld dan de vrijgestelde waarde. Een onderbouwing van de door de SaBeWa Zeeland vastgestelde waarde ontbreekt. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker middels een taxatie van een bij de BOVAG aangesloten garage de lagere waarde van de auto aan te tonen.

dossier 2014.010 kwijtschelding belastingen inzage bankafschriften

Na het indienen van een verzoek om kwijtschelding van belastingen vraagt SaBeWa Zeeland verzoeker in zijn ogen meerdere malen om dezelfde aanvullende informatie toe te zenden. Aan de vraag om de afschriften van zijn girorekening toe te zenden voldoet hij niet omdat hij van mening is dat SaBeWa daarop geen recht heeft, wel op het begin- en eindsaldo. Daarom wordt het verzoek om kwijtschelding niet in behandeling genomen. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker naar het College Bescherming Persoonsgegevens. Aan SaBeWa Zeeland vraagt de Zeeuwse Ombudsman waarop zij de vraag om inzage van de volledige rekeningafschriften baseren. Volgens hen is er sprake van een bijzondere situatie die een inzage in de volledige rekeningafschriften rechtvaardigt. Dit is voor verzoeker aanleiding om alsnog de volledige rekeningafschriften toe te zenden. Hierdoor ontvangt hij uiteindelijk alsnog volledige kwijtschelding. Verzoeker geeft aan dat zijn klacht hiermee naar tevredenheid is opgelost.

dossier 2014.012 kwijtschelding belastingen waarde auto

Een auto, die eigendom is van verzoeker, is op de naam van haar partner geregistreerd omdat zij niet over een rijbewijs beschikt en de auto anders niet verzekerd kan worden. In het kader van een verzoek om kwijtschelding van belastingen door haar partner rekent SaBeWa Zeeland de auto tot zijn vermogen. Een onderbouwing van de vastgestelde waarde, die hoger is dan de vrijgestelde waarde, ontbreekt. In de ogen van verzoeker is het ook vreemd dat de gemeente bij de beoordeling van een aanvraag om een WWB-uitkering de waarde op nihil heeft vastgesteld. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker middels een taxatie van een bij de BOVAG aangesloten garage de lagere waarde van de auto aan te tonen. De Zeeuwse Ombudsman dringt er bij de betrokken overheden op aan de waarde op een uniforme wijze te bepalen en dit in beleidsregels vast te leggen. De Zeeuwse Ombudsman ontvangt geen reactie. Geruime tijd later wordt er opnieuw contact opgenomen omdat verzoeker het er niet mee eens is dat hij kosten voor de taxatie moet maken. De Zeeuwse Ombudsman adviseert over de eisen waaraan de taxatie moet voldoen contact op te nemen met SaBeWa Zeeland. Kort daarna meldt verzoeker dat uit het contact duidelijk is geworden waaraan de taxatie moet voldoen.

dossier 2014.018 onjuiste berekening kwijtschelding

Er is gedeeltelijke kwijtschelding verleend maar volgens verzoeker klopt de onderliggende berekening niet, met name wat betreft de alimentatie. Uit de een half jaar later van SaBeWa ontvangen informatie blijkt dat de berekening op de juiste wijze heeft plaatsgevonden. De Zeeuwse Ombudscommissie kan in deze niets voor verzoeker betekenen.

dossier 2014.019 geen reactie op klacht

Ondanks het feit dat verzoeker verschillende keren contact heeft gehad over de door haar ingediende klacht over de behandeling van een beroepschrift aangaande de kwijtschelding van belastingen is hierop nog steeds geen reactie ontvangen. Meer dan een half jaar later ontvangt

de Zeeuwse Ombudsman van SaBeWa een kopie van de afhandelingsbrief, die reeds twee weken na het eerste verzoek van de Ombudscommissie aan verzoeker blijkt te zijn verzonden.

dossier 2014.023 geen reactie op beroep kwijschelding belastingen

Er is een verzoek om kwijschelding ingediend. SaBeWa heeft meerdere malen om dezelfde aanvullende informatie gevraagd. Uiteindelijk is er een afwijzing verstuurd. Verzoeker heeft daartegen ingesteld maar verzoeker heeft geen reactie ontvangen. Uit informatie van SaBeWa Zeeland blijkt dat het beroepschrift nog in behandeling is. Dat deelt de Zeeuwse Ombudsman mee aan verzoeker.

***#dossier 2014.031 termijn afdoening kwijschelding belastingen**

Pas na 7 maanden ontvangt verzoeker een besluit over het door hem ingediende kwijscheldingsverzoek. De Zeeuwse Ombudsman stuurt de klacht daarover door omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste. Van SaBeWa wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2014.039 tenaamstelling aanslag

SaBeWa Zeeland stelt de aanslag voor de waterschapslasten bij samenwoning op naam van de oudste bewoner. Verzoeker is het daarmee niet eens. Hij suggereert dat er sprake zou zijn van twee aanslagen voor dezelfde belasting. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop niet bevoegd te zijn een onderzoek in te stellen omdat hij tegen de aanslag bezwaar kan maken en dat er gehandeld wordt overeenkomstig de vastgestelde beleidsregels. Kort daarna geeft verzoeker aan dat hem was gebleken dat SaBeWa Zeeland conform de regels heeft gehandeld en dat de aanslag, evenals de voorgaande jaren, op naam van de juiste persoon is gesteld.

dossier 2014.041 tenaamstelling c.q. splitsing aanslag

Er wordt een aanslag ontvangen voor zowel zakelijke als privé-objecten die op naam van een privépersoon staan. Een VOF gebruikt de zakelijke objecten. Een VOF is echter geen rechtspersoon. Verzoeker is van mening dat SaBeWa gescheiden rekeningen had moeten verzenden. De Zeeuwse Ombudsman vraagt bij SaBeWa Zeeland aandacht voor dit probleem. Verzoeker doet daarna een concreet voorstel aan SaBeWa Zeeland die de aanslag splitst maar laat deze wel op naam van de privépersoon staan. Hiermee is het probleem van verzoeker naar tevredenheid opgelost.

dossier 2014.044 kwijschelding belastingen

In het verleden was door de gemeente kwijschelding belastingen verleend en dat werd elk jaar automatisch verlengd. Bij de overgang naar SaBeWa Zeeland is dat volgens verzoeker niet meer het geval. Ook was daarna de tenaamstelling van de belastingaanslag onjuist waarvoor zij een rectificatie eiste. De behandelend ambtenaar nam haar dit niet in dank af maar de tenaamstelling is aangepast. Haar financiële situatie is dusdanig dat ze de aanslag niet kan voldoen. SaBeWa Zeeland wijst het beroep over de kwijschelding voor 2013 af omdat niet tijdig alle benodigde stukken zijn ingediend. De Zeeuwse Ombudsman adviseert contact op te nemen met SaBeWa Zeeland voor het treffen van een betalingsregeling. Zij doet daarbij een concreet voorstel, rekening houdend met de andere schulden die zij ook moet aflossen, maar dat is voor SaBeWa Zeeland niet acceptabel. SaBeWa Zeeland zegt toe een standpunt te bepalen over dit concrete geval. Verzoeker heeft in de contacten met de Zeeuwse Ombudsman aangegeven dat zij aflost op haar belastingschuld. Bij de behandeling van haar kwijscheldingsverzoek door

SaBeWa Zeeland blijkt dit niet het geval te zijn. Het beroepschrift wordt afgewezen. De klachtencoördinator neemt contact op om een betalingsregeling af te spreken. Verzoeker geeft aan dat zij dit niet wil, omdat zij de belastingen toch niet kan betalen.

dossier 2014.049 kwijtschelding belastingen

De gang van zaken met betrekking tot de behandeling van een beroepschrift kwijtschelding van belastingen is voor verzoeker aanleiding een klacht in te dienen. In het beroepschrift is tevens een klacht vervat. Daarop heeft verzoeker nimmer een reactie ontvangen. Uit onderzoek blijkt dat de gemeente deze klacht heeft doorgestuurd aan SaBeWa Zeeland. Omdat voor het de Zeeuwse Ombudsman niet duidelijk is welk bestuursorgaan verantwoordelijk is voor de in het geding zijnde gedragingen en er niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden aan zowel de gemeente als SaBeWa Zeeland.

dossier 2014.051 aanslag en overlijden

In verband met het overlijden van haar vader stelt verzoeker een vraag over de aanslag voor de waterschapsbelasting maar een antwoord blijft uit. Nadat de Zeeuwse Ombudsman contact opneemt met SaBeWa Zeeland ontvangt hij de toezegging dat er een vermindering van de aanslag zal plaatsvinden en dat verzoeker hierover een brief zal ontvangen. Verzoeker bevestigt de ontvangst van de brief.

dossier 2014.063 automatische afschrijving zonder machtiging

Het verbaast verzoeker dat de verschuldigde belasting automatisch van haar bankrekening wordt afgeschreven zonder dat zij de daarvoor vereiste machtiging heeft afgegeven. SaBeWa Zeeland legt uit dat er wel sprake is van een machtiging en verzoeker zal bezien of zij de automatische incasso al dan niet zal stopzetten.

dossier 2014.068 klacht eerst indienen bij SaBeWa

Verzoeker dient een klacht in bij de Zeeuwse Ombudsman zonder dat voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste. Hij heeft geen vertrouwen in de interne klachtenprocedure en vindt dat verloren tijd. De Zeeuwse Ombudsman adviseert de klacht eerst in te dienen bij SaBeWa Zeeland en verwijst naar de klachtencoördinator.

dossier 2014.069 niet eens met aanslag rioolheffing

De hoogte van de aanslag en het feit dat hij rioolrecht moet betalen voor een door hem gehuurde unit zijn voor verzoeker aanleiding om een klacht in te dienen. Hij heeft ook een bezwaarschrift ingediend. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat dit laatste de enige juiste weg is.

dossier 2014.072 informatie over bepaling WOZ waarde

Bij een pro forma bezwaarschrift tegen de hoogte van de WOZ waarde vraagt verzoeker tevens de gegevens toe te zenden op basis waarvan de waarde is bepaald. Hij ontvangt een ontvangstbevestiging maar de gevraagde informatie ontbreekt. Uit contact met verzoeker blijkt dat hij inmiddels een klacht heeft ingediend bij SaBeWa Zeeland.

dossier 2014.075 bij nieuwe aanslag geen rekening gehouden met lagere waarde- vaststelling vorig jaar

De WOZ waarde van de eigendommen van verzoeker is voor 2013 lager vastgesteld. Volgens hem is bij de belastingaanslagen 2014 geen rekening gehouden met deze lagere waarde. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat er over 2013 een aanpassing heeft plaatsgevonden en dat de teveel betaalde belasting is terugbetaald. Verzoeker is er ten onrechte van uitgegaan dat er ook voor 2014 een aanpassing zou plaatsvinden maar voor dat jaar is de waarde weer hoger vastgesteld. Hiertegen zal hij opnieuw bezwaar moeten maken.

dossier 2014.083 waardebepaling auto kwijtschelding belastingen

De waarde van de auto van verzoeker is hoger dan het daarvoor vastgestelde vrijstellingsbedrag. Daardoor komt zij niet voor kwijtschelding in aanmerking. Zij heeft deze auto echter door middel van een fondsenwerving gekregen voor het vervoer van haar gehandicapte zoon. In het verleden werd door de gemeente Hulst deze auto niet meegenomen bij de vaststelling van het vermogen. Nu de werkzaamheden zijn overgedragen aan SaBeWa Zeeland wordt met door de gemeente gemaakte afspraken geen rekening meer gehouden. De Zeeuwse Ombudsman is van mening dat SaBeWa de afspraken niet zomaar naast zich neer kan leggen Er is ook geen sprake is van een overgangsregeling. Uiteindelijk besluit SaBeWa hierop de gemaakte afspraken te respecteren.

dossier 2014.084 vermindering aanslag verontreinigingsheffing

Vanwege het overlijden van zijn vrouw vraagt verzoeker om vermindering van de aanslag verontreinigingsheffing van het waterschap. SaBeWa zegt dit toe maar de uitvoering laat volgens verzoeker erg lang op zich wachten. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker naar de klachtencoördinator.

***dossier 2014.086 niet eens met de vastgestelde WOZ waarde en heffingen waterschap**

De WOZ waarde van de woning van verzoeker is volgens hem veel te hoog vastgesteld. Daarnaast is hij het niet eens met de hoogte van de heffingen van het waterschap. De Zeeuwse Ombudsman adviseert tegen de vastgestelde waarde bezwaar te maken. Voor zijn klachten over de hoogte van de heffingen van het waterschap kan hij zich wenden tot de algemene vergadering van het waterschap.

dossier 2014.106 geen reactie op bezwaarschrift

Er is een bezwaarschrift ingediend tegen een aanslag van het waterschap. Ondanks het versturen van een herinnering ontvangt verzoeker geen reactie, behalve een automatisch antwoord. Uit informatie blijkt dat in eerste instantie het bezwaarschrift niet is ontvangen. Het in tweede instantie wel ontvangen bezwaarschrift wordt niet ontvankelijk verklaard omdat het te laat is ingediend. Overigens blijkt dat verzoeker de aanslag niet goed heeft begrepen. Na uitleg door de Zeeuwse Ombudsman is voor haar hiermee de zaak afgedaan.

dossier 2014.111 op afgesloten rekening gestort geld wordt niet overgemaakt naar de juiste rekening

Verzoeker krijgt een zeer gering bedrag terug. Dat blijkt op een inmiddels afgesloten rekening te zijn gestort. SaBeWa is bereid het bedrag pas op de juiste rekening te storten als ze het hebben

terugontvangen. De Zeeuwse Ombudsman doet een aantal suggesties om het probleem op te lossen. Naar aanleiding daarvan wordt besloten het bedrag per omgaande over te maken op het juiste rekeningnummer van verzoeker.

dossier 2014.113 geen kwijtschelding wegens schenking auto

In verband met een WWB-uitkering vraagt verzoeker jaarlijks kwijtschelding aan die ook wordt toegekend. Nu heeft zijn moeder een auto voor hem gekocht en betaald. Hij kan echter geen bewijs overleggen dat dit ook daadwerkelijk het geval is. Het aankoopbewijs staat immers op zijn naam. Daarom is SaBeWa van mening dat hij het voor de aankoop van de auto bestede bedrag had moeten gebruiken voor het voldoen van de belastingaanslag. Zijn moeder kan niet aantonen dat zij de auto heeft betaald. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat, nu het tegendeel niet kan worden aangetoond, SaBeWa Zeeland in redelijkheid tot het besluit heeft kunnen komen.

dossier 2014.119 aanslag naar oud adres gezonden en opeenvolgende problemen met automatische incasso

SaBeWa Zeeland verstuurt de aanslag voor een deel van de door verzoeker verschuldigde belastingen naar een oud adres in het buitenland. Toen hij dit ontdekte heeft hij daarover informatie opgevraagd en een machtiging voor een automatische incasso afgegeven. Enige tijd later constateert hij dat daarvan geen gebruik is gemaakt en heeft hij de verschuldigde belasting zelf overgemaakt omdat hij tijdig wilde betalen. Volgens verzoeker was toen alles voldaan. Enige tijd later blijkt dat er toch door middel van een automatische incasso geld van zijn rekening is afgeschreven. Hij neemt daarover contact op maar een bevredigend antwoord ontvangt hij niet. Uit informatie van SaBeWa blijkt dat de automatische incasso als gevolg van een automatiseringsprobleem in eerste instantie niet was verwerkt. Er worden, tot ongenoegen van verzoeker, geen excuses aangeboden. Korte tijd later deelt hij mee dat er ten onrechte opnieuw een automatische incasso is aangemaakt. Die laat hij blokkeren. SaBeWa deelt mee dat opnieuw een systeemfout hieraan ten grondslag ligt.

***dossier 2014.126 verhuurder moet belastingaanslagen betalen**

Afgesproken is met de verhuurder dat verzoeker alle gebruikersaanslagen voor de gemeentelijke en waterschapsheffingen zal voldoen. In de ogen van verzoeker is er sprake van kamerverhuur. De verhuurder blijkt zich echter niet aan deze afspraak te houden. Het betreft aanslagen over 2010 en 2011 die destijds nog zijn opgelegd door de rechtsvoorganger de gemeente Terneuzen. Er is destijds geen bezwaar gemaakt tegen de aanslagen. Gelet hierop ziet SaBeWa geen aanleiding meer om tot ambtshalve vermindering over te gaan. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker een formeel verzoek in te dienen zodat hij tegen het daarop te nemen besluit bezwaar kan maken c.q. beroep kan instellen.

dossier 2014.136 te lange behandelingsduur bezwaarschrift WOZ waarde

De behandeling van een bezwaarschrift m.b.t. de WOZ waarde van een woning vindt pas een jaar na de indiening plaats en daarna heeft de administratieve verwerking van de naar beneden bijgestelde waarde niet plaatsgevonden. Hij wordt doorverwezen naar de klachtcoördinator.

***dossier 2014.138 niet houden aan betalingsafpraak**

De Zeeuwse Ombudsman ontvangt een kopie van een bij SaBeWa Zeeland ingediende klachtbrief over o.a. het feit dat SaBeWa Zeeland zich niet zou houden aan een met verzoeker

gemaakte betalingsafspraken. Hij zit in een schuldsaneringstraject. SaBeWa Zeeland zegt toe de Zeeuwse Ombudsman te informeren over de afhandeling van de klacht. SaBeWa Zeeland neemt contact op met de contactpersoon van verzoeker bij de GGD. Deze contactpersoon probeert een WSNP-traject voor verzoeker op te starten. Op het moment dat het jaarverslag wordt gepubliceerd is er nog geen uitspraak betreffende de schuldsanering.

dossier 2014.140 beslaglegging op pensioen

Wegens een openstaande belastingschuld legt SaBeWa beslag op het pensioen van verzoeker. Een verzoek om kwijtschelding is, ook in beroep, afgewezen. In het verleden kreeg hij wel kwijtschelding maar door een erfenis beschikt hij over vermogen terwijl er ook sprake is van overwaarde op de woning. Hij retourneert systematisch alle correspondentie aan SaBeWa omdat hij van mening is dat er door een hypotheek sprake is van een negatief vermogen en dat de hypotheekverstrekker eigenaar is van zijn woning. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat het besluit op het verzoek om kwijtschelding overeenkomstig de regelgeving is genomen.

dossier 2014.143 geen reactie op beroepschrift kwijtschelding

Meer dan één maand na de indiening heeft verzoeker nog geen reactie gehad op het door haar ingestelde beroep tegen de afwijzing van de kwijtschelding belastingen. Volgens haar is er geen rekening gehouden met haar wisselende inkomsten maar uit informatie van SaBeWa blijkt dat dit wel het geval is. Maar nog een maand later is er nog steeds geen besluit genomen op het beroepschrift. Enige tijd later deelt SaBeWa mee dat het beroep gegrond is verklaard en dat verzoeker alsnog kwijtschelding heeft gekregen.

dossier 2014.144 verkoop woning en belastingen waterschap

De woning van kennissen van verzoeker wordt verkocht. Maar in de maanden daarna blijven de waterschapslasten automatisch afgeschreven worden van hun rekening. Er wordt tegen verzoeker gezegd dat ze dit via internet moeten regelen maar zij beschikken niet over internet. De Zeeuwse Ombudsman vraagt SaBeWa om contact op te nemen met verzoeker. Een dag later doet SaBeWa Zeeland dit. De automatische incasso wordt stopgezet. Daarna wordt van verzoeker niets meer vernomen.

dossier 2014.168 geen reactie op kwijtscheldingsverzoek

Verzoeker ontvangt geen reactie op een kwijtscheldingsverzoek. Het verzoek bleek echter niet door SaBeWa ontvangen waarna verzoeker in de gelegenheid is gesteld opnieuw een verzoek in te dienen. Voor vragen voor de verdere afhandeling van het verzoek verwijst de Zeeuwse Ombudsman haar naar de klachtencoördinator.

***dossier 2014.185 afwijzing kwijtschelding**

Omdat er sprake is van het bezit van een auto met een waarde boven de drempelwaarde wijst SaBeWa Zeeland een verzoek om kwijtschelding af. Het beroep is ongegrond verklaard. Een bij het beroep gevoegde verklaring van een arts dat de auto om medische redenen nodig is zou onvoldoende zijn. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem naar de klachtencoördinator.

dossier 2014.194 afwijzing kwijtschelding

Wegens een belastingteruggave beslist SaBeWa Zeeland negatief op een verzoek om kwijtschelding. Daarmee is verzoeker het niet eens. Tevens wil verzoeker een berekening ontvangen van de betalingscapaciteit. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat SaBeWa Zeeland de regelgeving juist heeft toegepast. Het maken van een berekening van de betalingscapaciteit is achterwege gebleven omdat die niet noodzakelijk was voor de beoordeling van het kwijtscheldingsverzoek.

dossier 2014.197 slechts gedeeltelijke kwijtschelding toegekend

SaBeWa Zeeland kent vanwege de aanwezige betalingscapaciteit, slechts gedeeltelijke kwijtschelding toe. Verzoeker is het daarmee niet eens maar de beroepstermijn is inmiddels verstreken. De Zeeuwse Ombudsman adviseert toch beroep aan te tekenen. SaBeWa Zeeland zegt toe dit beroepschrift (ambtshalve) in behandeling te nemen.

4.19 Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelderegio

2014.061 partijdigheid medewerker ADB Zeeland

Bij de behandeling van een door verzoeker ingediende klacht over discriminatie zou volgens hem sprake zijn geweest van partijdigheid van een medewerker van het Anti Discriminatie Bureau Zeeland (ADB Zeeland). Het ADB oordeelde de klacht niet verder in behandeling te nemen en niet aanhangig te maken bij het College voor de Rechten van de Mens. Het ADB is van mening dat de klacht geen betrekking heeft op discriminatie. Dit betreft het beleid van het ADB Zeeland. Het ADB Zeeland heeft verzoeker gewezen op de mogelijkheid om zelf, zonder ondersteuning van het ADB, rechtstreeks een klacht in te dienen bij het College voor de Rechten van de Mens. Met de klacht over de partijdigheid van de medewerker wil verzoeker alsnog bereiken dat het ADB Zeeland de klacht in behandeling neemt. De Zeeuwse Ombudsman is niet bevoegd te oordelen over het beleid van het ADB Zeeland; in dit geval over de vraag of er al dan niet sprake is van discriminatie wordt geen onderzoek ingesteld naar de klacht.

4.20 Veiligheidsregio Zeeland

dossier 2014.128 waarschuwing bij calamiteiten

Als er in de media gewaarschuwd wordt voor een calamiteit, dan melden de media niet dat de ventilatiesystemen uitgeschakeld moeten worden. Uit informatie van de Veiligheidsregio blijkt dat men dit wel degelijk in de berichten meldt maar dat de media deze berichten niet altijd volledig overnemen. Hiervoor is door de Veiligheidsregio aandacht gevraagd bij de betreffende media. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker een klacht in te dienen bij de betreffende media. De Ombudscommissie is niet bevoegd om over deze media te oordelen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert de Veiligheidsregio om onder aan een klachtafdoeningsbrief een verwijzing naar de Zeeuwse Ombudsman op te nemen.

4.21 Niet aangesloten/niet bevoegd

dossier 2014.003 hoge nota's energieverbruik

Verzoeker heeft nota's ontvangen van Delta Energy BV. De bedragen zijn volgens verzoeker te hoog en deze staan niet in verhouding tot het werkelijke verbruik. De Zeeuwse Ombudsman wijst erop dat hij een klacht kan indienen bij Delta en als dit niet toe een bevredigende reactie leidt de geschillencommissie Energie.

dossier 2014.015 niet kunnen voldoen aan verplichting UWV

Verzoeker beschikt niet over internet. Daarom kan hij in zijn ogen niet voldoen aan de door het UWV aan hem bij een uitkering opgelegde verplichtingen. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker met zijn klacht naar het UWV.

dossier 2014.022 toeslagen e.d. worden niet gestort door de belastingdienst

De belastingdienst stort een aantal toeslagen niet op de bankrekening van verzoeker. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker met haar klachten naar de belastingdienst.

dossier 2014.024 verzoek inzage dossier zoon

Bij MEE Zeeland is een verzoek ingediend om inzage van een dossier. MEE Zeeland zou aangegeven hebben dat er geen inzage verleend kan worden in het volledige dossier. Omdat verzoeker het dossier nog niet heeft ontvangen, adviseert de Zeeuwse Ombudsman om dit af te wachten en dan te bezien of het noodzakelijk is alsnog een klacht in te dienen bij MEE Zeeland.

dossier 2014.035 verzoek urgentieverklaring woning afgewezen

Vanwege de in de ogen van verzoeker onveilige woonsituatie dient zij bij de Regionale Urgentiecommissie een verzoek om een urgentieverklaring in. Dat wordt afgewezen. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar erop dat zij tegen de afwijzing bezwaar kan maken bij de Regionale Urgentiecommissie. Als zij dat wenst dan kan zij voor het maken van bezwaar advies vragen bij het Juridisch Loket. Gezien de onveiligheid meldt de ombudsman de klacht bij de gemeente. De klacht is daar niet bekend. De gemeente zal ervoor zorgen dat buurtbemiddeling contact zal opnemen.

dossier 2014.055 diverse problemen

Er is bij verzoeker sprake van een complexe problematiek. Zij kan niet goed duidelijk maken welke problemen er spelen. In eerste instantie klaagt zij over de afwijzing van een verzoek om kwijtschelding van belastingen. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar op de mogelijkheid om daartegen beroep aan te tekenen en adviseert daarover contact op te nemen met het juridisch loket. Omdat er sprake is van inkomens- en schuldenproblematiek verwijst de Zeeuwse Ombudsman haar ook door naar Orionis Walcheren en Maatschappelijk Werk Walcheren.

dossier 2014.090 dochter van vriendin wordt gepest en mishandeld

Verzoeker maakt zich zorgen over de dochter van een vriendin van hem. Dit meisje wordt gepest en mishandeld op school en daarbuiten. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker op het bureau van de Kinderombudsman dat bij de Nationale ombudsman is gevestigd.

***dossier 2014.091 woningcorporatie weigert inschrijving en bewindvoerder voert zijn taak niet goed uit**

De woningcorporatie stelt dat verzoeker daar niet meer ingeschreven kan blijven vanwege een huurachterstand. Verzoeker is verder ontevreden over de wijze waarop haar bewindvoerder zijn taak uitvoert. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar op de mogelijkheden om een klacht in te dienen bij de woningcorporatie en bij de rechter-commissaris over de bewindvoerder.

dossier 2014.092 klacht over apotheek

De apotheker van verzoeker wil de medicijnen die hij al 8 jaar op doktersrecept gebruikt, niet meer verstrekken. Voor het indienen van een klacht verwijst de ombudsman hem naar de klachtencommissie Openbare Apotheek.

dossier 2014.093 klacht over de belastingdienst

Er is sprake van een aanzienlijke schuld bij de belastingdienst. Over de aflossing daarvan zijn afspraken gemaakt. Door een administratieve fout van de belastingdienst, moet verzoeker nu verplicht, in afwijking van de afspraken, een extra bedrag als aflossing voldoen. De Zeeuwse Ombudsman stuurt de klacht ter behandeling door aan de Nationale ombudsman.

dossier 2014.094 verzoek tot bemiddeling bij de zorgverzekeraar

Als gevolg van een echtscheiding is verzoeker door haar ex-partner uitgeschreven bij de zorgverzekeraar. Ondanks haar vraag om informatie krijgt ze geen duidelijkheid. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de zorgverzekeraar

dossier 2014.096 gezondheidsklachten als gevolg van werk

Vanwege gezondheidsklachten als gevolg van het werk richt verzoeker zich tot de Nationale ombudsman (No) maar stuurt de brief naar de Zeeuwse Ombudsman. Die stuurt de brief door naar de No.

dossier 2014.105 mishandeling

Verzoeker maakt zich zorgen over haar vriendin die door haar partner is mishandeld en daardoor naar het ziekenhuis moet. Haar partner is geïnterneerd. De Zeeuwse Ombudsman verwijst haar naar maatschappelijk werk.

dossier 2014.120 kosten verwijderen vloerbedekking

Na het verlaten van een woning ontstaat er met de woningcorporatie een geschil over de kosten van het verwijderen van de door verzoeker achtergelaten vloerbedekking. Zij wordt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.

dossier 2014.134 vochtige woning

In een van de woningcorporatie gehuurde woning is sprake van vochtoverlast. De woningcorporatie komt in de ogen van verzoeker niet met een passende oplossing. De ombudsman verwijst haar naar de huurcommissie en het juridisch loket.

dossier 2014.139 verhoging premie zorgverzekering

Een aankondiging dat de premies voor de zorgverzekeringen voor het komende jaar waarschijnlijk weer naar boven zullen gaan is voor verzoeker aanleiding voor het indienen van een klacht. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem naar de landelijke politie partijen en organisaties die de belangen van patiënten behartigen.

dossier 2014.142 geen rekening gehouden met belastingvrije voet

Er is beslag gelegd op de uitkering van verzoeker maar er is daarbij door de belastingdienst geen rekening gehouden met de belastingvrije voet. De Zeeuwse Ombudsman verwijst haar naar de Nationale ombudsman.

dossier 2014.150 overhangende takken

Naar aanleiding van het in de ogen van verzoeker onrechtmatig snoeien van overhangende takken neemt zij contact op met de politie. Die geeft aan dat dit een privaatrechtelijke kwestie is. Omdat zij vraagtekens plaatst bij de gedragingen van de politie in deze kwestie verwijst de ombudsman haar op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de politie

dossier 2014.164 te hoge tolgelden in rekening gebracht

Bij het gebruik maken van de Westerscheldetunnel brengt de NV Westerscheldetunnel te hoge bedragen aan verzoeker in rekening. De ombudsman verwijst hem naar de NV Westerscheldetunnel.

dossier 2014.184 geen urgentieverklaring

De woning van een patiënt van verzoeker wordt door de bank verkocht. Inmiddels is hem een huurwoning in een andere gemeente toegewezen. Dit aanbod wil hij niet aanvaarden omdat hij dan niet meer voor zijn kinderen kan zorgen. Een urgentieverklaring is afgewezen. Verzoeker maakt zich zorgen over de situatie van betrokkene. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de woningcorporatie.

dossier 2014.200 optreden van de politie

Vanwege overlast die verzoeker ondervindt van mensen in zijn naaste woonomgeving doet hij aangifte bij de politie. Het optreden van de politie leidt echter niet tot beëindiging van de overlast. De ombudsman wijst hem op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de politie.

Analyse

uitbreiding aangesloten instellingen

In het jaarverslag 2012 is aangekondigd dat zal worden gemonitord of de uitbreiding van het aantal aangesloten instellingen leidt tot meer klachten en daarmee een zwaardere belasting van het secretariaat. In dit verslagjaar is er geen sprake van uitbreiding van het aantal aangesloten instellingen. Er is sprake van een verschuiving van taken tussen de aangesloten instellingen.

toename aantal klachten

Ten opzichte van het vorige jaar zijn er meer verzoeken bij de Zeeuwse Ombudsman ingediend. Dit jaar hebben wij 204 verzoeken ontvangen, in 2013 waren dat er 171. Dit is een stijging van bijna 20%. De stijging is voor een groot deel toe te schrijven aan SaBeWa Zeeland, 2013 (7) en 2014 (35).

SaBeWa Zeeland

De Zeeuwse Ombudsman heeft veel aandacht moeten besteden aan vooral de kwijtschelding van belastingen. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat er een aantal mogelijke oorzaken is voor het grote aantal klachten over dit onderwerp:

- de organisatie was onvoldoende toegesneden op de hoeveelheid werk waardoor de afhandeling van verzoeken te lang duurde.
- er heeft onvoldoende overdracht van dossiers met bijzondere situaties plaatsgevonden, er was geen overgangsregeling vastgesteld en het ontbrak aan heldere beleidsregels voor de toetsing van de aanvragen.

Juist voor de kwetsbare burgers die een beroep doen op deze regeling is een tijdige en goede afhandeling van groot belang. Daaraan heeft het in 2014 ontbroken. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de organisatie hier verbetering in probeert aan te brengen.

Veere en Middelburg

Ook bij twee andere aangesloten instellingen namelijk de gemeenten Veere en Middelburg doen zich opmerkelijke stijgingen van het aantal klachten voor. Bij de gemeente Veere is de stijging van 7 klachten in 2013 naar 24 klachten in 2014 deels toe te schrijven aan dezelfde personen die meerdere klachten hebben ingediend.

Voor de gemeente Middelburg is de stijging van 6 klachten in 2013 naar 19 klachten in 2014 nagenoeg geheel toe te schrijven aan het feit dat de belastingsamenwerking met Vlissingen en Schouwen-Duiveland bij die gemeente is ondergebracht. Vanaf 2015 neemt ook de gemeente Veere aan die samenwerking deel. De klachten met betrekking tot kwijtschelding hebben ook een relatie met het functioneren van SaBeWa Zeeland omdat de beoordeling van die verzoeken door die instelling plaatsvindt.

diversen

Na een piek van het aantal klachten over Orionis Walcheren in 2012 (30) en 2013 (29), is het aantal klachten dit verslagjaar gezakt tot 17. Daarbij bleek de Zeeuwse Ombudsman veelal niet bevoegd de ingediende klachten te behandelen.

Het aantal klachten over niet aangesloten instellingen is gedaald tot 21, iets minder dan 10% van het aantal ontvangen klachten. Het blijft voor burgers soms onduidelijk waar ze precies met hun klacht terecht kunnen.

De Zeeuwse Ombudsman heeft dit jaar minder klachten behandeld die aanleiding waren voor een eindrapport. In het verslagjaar zijn veel langdurige bemiddelingstrajecten doorlopen.

Bijlage

Behoorlijkheidswijzer

Inleiding

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt. Overheden moeten niet als onpersoonlijke bureaucratieën werken. Zij hebben steeds oog voor de menselijke maat. Als het erop aan komt, zoekt de overheid persoonlijk contact. Zij voorkomt problemen met de burger of lost ze op door goede communicatie. Hoewel de burger voor veel zaken afhankelijk is van de medewerking van of besluitvorming door de overheid, gaan overheid en burger op een gelijkwaardige wijze met elkaar om. Dat kan door de burger zoveel mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en door te handelen op basis van vertrouwen. Zo kan de overheid haar werk goed doen en inhoud geven aan burgerschap. Daarbij is het natuurlijk ook van belang dat de burger zich constructief opstelt. De behoorlijkheidsnormen helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- open en duidelijk
- respectvol
- betrokken en oplossingsgericht
- eerlijk en betrouwbaar

A. Open en duidelijk

1. Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

2. Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

3. Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

4. Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

B. Respectvol

5. Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers.

Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het EVRM. Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het verdrag is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden. Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafvordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.

6. Bevorderen van actieve deelname door de burger

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger.

7. Fatsoenlijke bejegening

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

8. Fair play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

9. Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

10. Bijzondere zorg

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen.

De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere zorgverlening aan deze personen. Het gaat bijvoorbeeld om gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.

C. Betrokken en oplossingsgericht

11. Maatwerk

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

12. Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere overheidsinstanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

Een overheidsinstantie verschuift zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.

13. Coulante opstelling

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.

14. Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte- termijn.

15. De-escalatie

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.

D. Eerlijk en betrouwbaar

16. Integriteit

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

17. Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

18. Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

19. Redelijkheid

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

20. Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

21. Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goed functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

22. Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.