

JAARVERSLAG 2016

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: 24-03-2017

Status: definitief

Versienummer: definitief

Inhoud

INHOUD	3
VOORWOORD	4
1 SAMENSTELLING ZEEUWSE OMBUDSCOMMISSIE	8
2 ALGEMENE AANBEVELINGEN EN OPMERKINGEN	9
2.1 ACTIVITEITEN ZEEUWSE OMBUDSMAN.....	9
2.2 SABeWA ZEELAND.....	9
2.3 SCHULDHULPVERLENING.....	11
2.4 DECENTRALISATIES SOCIAAL DOMEIN.....	11
2.5 BIJSTANDSAANVRAGEN 27PLUS.....	12
2.6 PROBLEMEN ROND INSCHRIJVINGEN IN DE BASISREGISTRATIE PERSONEN (BRP).....	12
2.7 KLACHTEN OVER BOMEN.....	13
2.8 SPELREGELS VOOR HET MAKEN VAN GELUIDSOPNAMEN.....	13
3 VERZOEKEN IN CIJFERS	14
4 EINDRAPPORTEN	16
4.1 VEERE 2015-165.....	16
4.2 SABeWA ZEELAND / MIDDELBURG 2015-212.....	17
4.3 TERNEUZEN 2015.235.....	18
4.4 REIMERSWAAL 2016.084.....	19
4.5 SCHOUWEN-DUIVELAND 2016.105.....	20
4.6 VEERE/PORTHOS 2016.110.....	22
5 BESCHRIJVING VERZOEKEN	24
5.1 GEMEENTE BORSELE.....	24
5.2 GEMEENTE GOES.....	24
5.3 GEMEENTE HULST.....	29
5.4 GEMEENTE KAPELLE.....	32
5.5 GEMEENTE MIDDELBURG.....	33
5.6 GEMEENTE NOORD-BEVELAND.....	36
5.7 GEMEENTE REIMERSWAAL.....	37
5.8 GEMEENTE SCHOUWEN-DUIVELAND.....	39
5.9 GEMEENTE SLUIS.....	42
5.10 GEMEENTE TERNEUZEN.....	44
5.11 GEMEENTE THOLEN.....	47
5.12 GEMEENTE VEERE.....	48
5.13 DETHON.....	53
5.14 GGD ZEELAND.....	53
5.15 LEERPLICHT RMC OOSTERSCHELDE.....	53
5.16 ORIONIS WALCHEREN.....	53
5.17 SABeWA ZEELAND.....	59
5.18 SAMENWERKINGSVERBAND WELZIJNSZORG OOSTERSCHELDEREGIO.....	70
5.19 VEILIGHEIDSREGIO ZEELAND.....	70
5.20 GL AAN-Z.....	70
5.21 GR DE BEVELANDEN.....	71
5.22 RUD-ZEELAND.....	73
5.23 NIET AANGESLOTEN/NIET BEVOEGD.....	74
ANALYSE	78
BIJLAGE	79

Voorwoord

Actief en pragmatisch

Met nog meer inzet dan in vorige jaren, koos de Zeeuwse Ombudsman in 2016 voor een actieve en pragmatische benadering bij de behandeling van de 238 verzoeken die hij van burgers ontving. Immers, burgers nemen in de regel geen contact op omdat zij zo nodig willen horen of ze principieel gelijk hebben. Burgers willen in de regel geholpen worden bij een vaak acuut probleem, liefst aan de voorkant van dat probleem en voordat er sprake is van escalatie. De Zeeuwse Ombudsman is er mee ingenomen dat van de 238 verzoeken slechts drie verzoeken hebben geleid tot een formeel onderzoek met een procedure van hoor- en wederhoor en een rapport met een advies. Dat betekent dat het instituut er in 235 gevallen in is geslaagd om informeel maar daarom niet minder effectief burgers en overheden te helpen.

Stabilisatie aantal verzoeken?

238 Zeeuwse burgers vonden in 2016 de weg naar de Zeeuwse Ombudsman. Dat zijn drie contactmomenten meer dan in 2015. De jaarlijkse groei van het aantal Zeeuwen dat een beroep doet op het instituut Zeeuwse Ombudsman lijkt daarmee iets af te vlakken. Het is te vroeg om te constateren dat hier sprake is van een trend. Bij het aantal contactmomenten moet wel worden opgemerkt dat in een aantal gevallen de hulp inhield dat aan burgers werd duidelijk gemaakt dat hun klachten op voorhand als niet ontvankelijk werden beoordeeld dan wel dat zij hun klachten aan het verkeerde adres hadden gericht. De Zeeuwse Ombudsman behandelt klachten over de 13 Zeeuwse gemeenten en de samenwerkingen; hij is er niet voor klachten over KPN, Connexion, burenoverlast, bezoekenregelingen bij echtscheiding, de rijksbelastingdienst, gemeenten op Goeree Overflakkee etc. etc. Overigens: in bijna alle gevallen beschikt de Zeeuwse Ombudsman over de expertise om de burger snel door te verwijzen naar de correcte instantie.

Groei in complexiteit, eerste klachten decentralisaties

Waar het aantal klachten in 2016 bijna gelijk bleef ten opzichte van 2015, gold dit niet voor de complexiteit, die ook in 2016 gestaag doorgroeide. Voor het eerst wendden enkele Zeeuwse burgers zich tot de Zeeuwse Ombudsman met klachten over de nieuwe taken die de gemeenten hebben gekregen bij de drie grote decentralisaties van zorg, werk en jeugdhulp. Bijzonder - en anders dan velen hadden verwacht - is dat deze drie zeer impactvolle stelselwijzigingen niet eerder en niet meer klachten tot gevolg hebben gehad. Mogelijk is de transitie prima verlopen, mogelijk was er nog geen inzicht in klachtenprocedures, mogelijk zijn burgers gezien hun afhankelijkheid terughoudend om te klagen, mogelijk duurt het even voor de klachten loskomen. Mogelijk speelt een rol dat tegen beslissingen in het kader van de decentralisaties het instellen van bezwaar en beroep mogelijk is. Deze vragen naar mogelijke oorzaken leven niet alleen bij de Zeeuwse maar bij alle (regionale) ombudsmannen. Hoe het ook zij: de klachten die er wel waren maakten duidelijk hoe groot de verantwoordelijkheid van de gemeenten is geworden en hoe diep die kan ingrijpen in de levenssfeer van burgers.

Individen en systemen

Het omgaan met klachten is dagelijks werk voor de Zeeuwse Ombudsman. Dat wil niet zeggen dat het ooit een sleur wordt. Elke burger is uniek en elke klacht is anders. Dat lijkt een vanzelfsprekendheid, maar meer en meer worden Zeeuwse burgers (en dus ook de Zeeuwse Ombudsman) er mee geconfronteerd dat unieke burgers en unieke klachten niet passen in de systeemwereld van de overheid. De ambitie om overheidsprocessen efficiënt te stroomlijnen en waar mogelijk te uniformeren, verhoudt zich soms slecht tot het individuele perspectief van de burger met een voor hem of haar eenmalig en uniek probleem. Het botsen van systemen met individuen levert bij ambtenaren en burgers over en weer frustraties op. Het is de dure plicht van de ombudsman om die frustratie te adresseren vanuit het perspectief van de burger.

Schrijnende gevallen

Elke klacht is anders. Sommige blijven ook voor beroepsklachtbehandelaars als de Zeeuwse Ombudsman langer op het netvlies staan dan andere. In een aantal gevallen hebben we dankbare reacties mogen ontvangen omdat we burgers in nood verder konden helpen, in andere gevallen hebben we ons machteloos gevoeld omdat we onze grenzen moesten aangeven. De Zeeuwse Ombudsman verleent geen maatschappelijk werk, heeft geen middelen voor noodhulp en is er niet voor crisishulpverlening. "Schrijnend geval" is overigens een misleidende term: burgers zijn geen gevallen, en burgers in nood al helemaal niet. We beschrijven twee situaties waar kinderen bij betrokken zijn:

Verzoekster is een alleenstaande moeder met een AOW-uitkering. Een van haar kinderen heeft neurologische aandoeningen waardoor zijn moeder hem met de auto moet vervoeren. Mevrouw ontvangt altijd kwijtschelding, behalve in 2014 is dit afgewezen. Uit de stukken die zij toestuurt blijkt dat zij in 2014 een andere auto heeft aangeschaft voor € 600,00. De waarde van de auto is geen belemmering voor kwijtschelding van gemeentelijke belasting, wel de aanschaf ervan.

Omdat mevrouw aangeeft dat de auto noodzakelijk is voor vervoer van haar toen minderjarige zoon door zijn slechte gezondheid, is het misschien mogelijk om toch kwijtschelding te krijgen. De zoon was op het moment dat de aanvraag kwijtschelding werd ingediend nog net geen achttien jaar oud. Verzoeker heeft geen aanschafbewijs overhandigd en geen medische verklaring van een onafhankelijke arts.

Mevrouw stuurt wel afschriften van brieven aan SaBeWa Zeeland mee waarin zij steeds vraagt om herberekening. Zij stelt namelijk dat de berekeningen niet kloppen en dat er niet met goede bedragen voor huur en inkomen wordt gewerkt. De Zeeuwse Ombudsman legt uit dat die bedragen normbedragen zijn en dat dit in overeenstemming is met de wetgeving. Inmiddels ontvangt verzoeker dwanginvorderingsmaatregelen.

Na intensief overleg met SaBeWa Zeeland is het de Zeeuwse Ombudsman gelukt om de dwanginvordering voorlopig stil te leggen. Uiteindelijk is ook de gevraagde kwijtschelding verleend.

Mevrouw heeft vier kinderen, van wie twee met Diabetes type 1. Ze heeft een lastige tijd achter de rug. Zij is niet bekend in Zeeland en heeft eerst enige tijd met haar kinderen verbleven in de vrouwenopvang in Sas van Gent. De vader van de kinderen mocht niet weten waar zijn kinderen verblijven, daarom konden de kinderen niet naar een andere ziektekostenverzekering en werden zij niet in de gemeente ingeschreven. De kinderen bleven daarom onder behandeling bij de specialist in Eindhoven.

De ouders van verzoeker hebben voor haar een auto van € 1000,00 gekocht in december 2015. Zij had een woning toegewezen gekregen in Axel en moest verhuizen vanuit Sas van Gent. Bij de vrouwenopvang in Sas van Gent volgt zij nog cursussen voor herintreding, maar zij moet snel terug kunnen naar Axel als er iets met haar kinderen is.

SaBeWa Zeeland heeft het verzoek om kwijtschelding afgewezen omdat mevrouw een auto heeft aangeschaft en dat geld had zij ook kunnen gebruiken om de aanslagen te betalen. Verzoeker heeft na het ontvangen van de afwijzing contact opgenomen met SaBeWa Zeeland. Daar kreeg zij te horen dat het indienen van een beroepschrift geen zin had. Dat heeft zij dan ook niet gedaan. Er is een betalingsregeling getroffen. De Zeeuwse Ombudsman vraagt verzoeker of zij kan aantonen dat de ouders haar auto hebben betaald, middels een bankafschrift of iets dergelijks. Het dossier wordt opgevraagd bij SaBeWa Zeeland.

Uiteindelijk krijgen we na enkele rappels het bericht dat mevrouw alsnog volledige kwijtschelding krijgt toegekend. Verzoeker is erg blij en dankbaar voor de uitkomst.

Eén keer trek je de conclusie, zelfredzaamheid is een illusie

"De klassieke verzorgingsstaat verandert langzaam maar zeker in een participatiesamenleving. Van iedereen die dat kan, wordt gevraagd verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving. Wanneer mensen zelf vorm geven aan hun toekomst, voegen zij niet alleen waarde toe aan hun eigen leven, maar ook aan de samenleving als geheel." Dit zei koning Willem-Alexander in zijn eerste troonrede. Het zij verre van de Zeeuwse Ombudsman om onze koning tegen te spreken. Wat de Zeeuwse Ombudsman echter zou wensen is dat de woorden van de koning integraal als concept werden gehanteerd, en dan vooral inclusief de woorden "Van iedereen die dat kan ...". In 2016 is de Zeeuwse Ombudsman met de neus op de feiten gedrukt: de complexiteit van de participatiesamenleving, de eisen die gesteld worden aan autonome oordeelsvorming, aan besluitvaardigheid en aan inzicht in gevolgen van besluiten, zijn evident te groot voor een groeiende groep burgers. Het gaat daarbij niet om onwillige burgers, het gaat om goedgezinde Zeeuwen voor wie de lat echter te hoog wordt gelegd bij het maken van keuzes in zorg, ondersteuning en financiële zelfredzaamheid. Met een parafraze op een al wat oudere songtekst: "Eén keer trek je de conclusie, zelfredzaamheid is een illusie". In enkele gevallen moest de Zeeuwse Ombudsman constateren dat ook de handen van enkele behandelend ambtenaren jeukten om burgers actief en gericht te helpen, maar dat ze zich uiteindelijk conformeerden aan het beleid van afstand nemen en vertrouwen – hoe misplaatst soms ook – op zelfredzaamheid.

Formele onderzoeken

In 2016 in drie dossiers heeft de Zeeuwse Ombudsman uiteindelijk afgezien van bemiddeling en besloten tot het houden van een formeel onderzoek met hoor en wederhoor en uitmondend in een rapport met adviezen. Naast de informele bemiddeling blijft dit formele traject een waardevol instrument voor die situaties waar een principiële uitspraak gewenst is. Het vestigen van ombudsprudentie met de normstellende werking en de publiciteit die daarvan uitgaat, ziet de Zeeuwse Ombudsman als één van de bouwstenen van de Nederlandse rechtstaat, zeker in een tijd waarin gedifferentieerd maatwerk per burger en per gemeente – hoe goed bedoeld ook – de norm lijkt te worden.

20% SaBeWa

Van de 238 ontvangen klachten hadden er maar liefst 51 betrekking op SaBeWa, meer dan 20%. Daar kunnen diverse relativerende opmerkingen bij worden gemaakt: een jonge organisatie, niemand betaalt graag belasting, belasting is klachtgevoelig, zeer veel burgercontacten. De Zeeuwse Ombudsman meent echter dat de tijd voor relativerende opmerkingen nu voorbij is. Excuses zijn niet meer geloofwaardig. Met actieve betrokkenheid en mede op basis van de signalen van de Zeeuwse Ombudsman, heeft SaBeWa zijn beleidsregels in 2016 en begin 2017 ingrijpend gewijzigd. De Zeeuwse Ombudsman hoopt hier spoedig de eerste resultaten van te zien.

2017 een overgangsjaar

Begin 2017 maakte de secretaris van de Ombudscommissie, mevrouw drs. M. Wisse, bekend dat zij een nieuwe functie heeft aanvaard als Raadgriffier van de gemeente Middelburg. De Ombudscommissie feliciteert haar met deze stap, maar zal haar inzet, kennis en betrokkenheid zeer missen. Een nieuwe secretaris wordt geworven. Eind 2017 zullen drie van de vijf leden van de Ombudscommissie wegens het verstrijken van hun termijnen aftreden, een vierde volgt eind 2018. Deze ontwikkelingen zijn mede aanleiding om de inhoudelijke opzet en de bedrijfsvoering van het instituut Zeeuwse Ombudsman onder de loep te nemen. In die zin zal 2017 een overgangsjaar worden.

Tot slot

Tot slot dank ik mijn medecommissieleden voor hun aanzienlijke bijdragen, onze afscheidnemende secretaris voor de indrukwekkende wijze waarop zij haar verantwoordelijkheid heeft ingevuld en het bestuur van de Stichting De Zeeuwse Ombudsman voor zijn betrokkenheid. Samen danken wij alle Zeeuwse burgers en alle Zeeuwse gemeenten en gemeentelijke samenwerkingen voor het vertrouwen.

Mr. drs. Gertjan W. van der Brugge
Voorzitter Ombudscommissie

1 Samenstelling Zeeuwse Ombudscommissie

De commissie was gedurende het verslagjaar als volgt samengesteld:

de heer mr. drs. G.W. van der Brugge (voorzitter)

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

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

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

de heer J.F.J. Franken (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 2016 vervulde functies:

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

- vrijgevestigd adviseur,
- geassocieerd adviseur bij enkele adviesbureaus
- lid Raad van Commissarissen Rabobank ZVL
- voorzitter Raad van Toezicht Stichting Cultureel Erfgoed Zeeland
- lid Raad van Toezicht Alpha Scholengroep
- lid Landelijke Klachtencommissie Onderwijs
- lid Landelijke Commissie van BFO
- lid Geschillencommissie CAO Voortgezet Onderwijs
- juridisch adviseur Protestant Regionaal College voor Behandeling Bezwaren en Geschillen in Zeeland
- bestuurder van de onderwijsstichting VO-de Vechtstreek tot 1 oktober 2016

mevrouw mr. P.J. Flipse-Blomme

- adviseur ABN AMRO

de heer J.H. F.M. Snelders

- lid klachtencommissie Stichting ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen

de heer drs. F.C.M. de Reeper

- voorzitter Stichting Tibet Fonds "Dolma"
- directeur De Reeper TM B.V.

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

mevrouw drs. M. Wisse-Roelse

- plaatsvervangend voorzitter Klachtencommissie Politie Zeeland-West-Brabant

de heer L.M. Klaasse

- adjunct secretaris Vereniging van Zeeuwse Gemeenten

2 Algemene aanbevelingen en opmerkingen

2.1 Activiteiten Zeeuwse Ombudsman

Op de dag van de Grondwet (1 april) staat ieder jaar een hoger college van staat centraal. Dit jaar was het de beurt aan de ombudsman. Het Montesquieu Instituut heeft in samenwerking met de Nationale ombudsman en de Ombudsman van Den Haag in dit kader een congres georganiseerd, met als thema: “Zeg ken jij de Ombudsman?”

Het ochtendprogramma vond plaats in de Eerste Kamer. Naast professor Luc Verhey (bijzonder hoogleraar Constitutioneel Recht Kirchheiner Leerstoel en Staatsraad), Reinier van Zutphen (Nationale ombudsman), Leendert Klaassen (ombudsman gaswinning) en Peter Heskes (ombudsman Den Haag, was de heer G.W. van der Brugge, voorzitter van de Zeeuwse Ombudscommissie één van de hoofdsprekers in het ochtendprogramma.

De heer Van der Brugge heeft een goed onderbouwd en onderhoudend betoog gehouden, waarbij hij is in gegaan op de voordelen van een regionale ombudscommissie. De Zeeuwse Ombudsman wordt gezien als een goed functionerende ombudscommissie die goede relaties heeft met de andere instituten.

In het verslagjaar is een aantal keer intensief overleg gevoerd met SaBeWa Zeeland en is ook een presentatie gehouden voor de klankbordgroep over de door de ombudsman gesignaleerde problemen. Het is goed om te zien dat die signalen worden opgepakt in het verbetertraject.

De Zeeuwse Ombudsman heeft ook bij het overleg van Zeeuwse klachtencoördinatoren een presentatie gegeven. Verder zijn studenten van de University College Roosevelt (UCR) ontvangen in het kader van een inleiding op het vak Law.

Wanneer een nieuwe burgemeester wordt benoemd, gaat de voorzitter van de ombudscommissie op bezoek om kennis te maken.

2.2 SaBeWa Zeeland

a. kwijtschelding belastingen en bezit van meerdere auto's

Het verheugt de Ombudscommissie te constateren dat SaBeWa, mede op haar aandringen, nieuwe beleidsregels heeft vastgesteld en gepubliceerd op de website. In de nieuwe beleidsregels is onder andere opgenomen dat het bezit van twee of meer motorvoertuigen in de regel kwijtschelding in de weg staat. Uit een aantal van de door de Zeeuwse Ombudsman ontvangen klachten blijkt echter dat het bezit van meerdere auto's de reden was om de kwijtschelding zonder meer af te wijzen. Dat is in strijd met de beleidsregel en ook met de ombudsprudentie. Een gedegen onderzoek naar de waarde van de voertuigen en een goede motivering van het besluit is een vereiste. In de loop van het verslagjaar is geconstateerd dat de beleidsregel inmiddels, mede door bemiddeling van de Zeeuwse Ombudsman, op de juiste wijze wordt toegepast. In een aantal gevallen heeft dat alsnog geleid tot het toekennen van kwijtschelding. De Ombudscommissie constateert met instemming dat inmiddels de beleidsregels over kwijtschelding voor de burger toegankelijk zijn door publicatie op de website.

b. beroep op de hardheidsclausule

Wanneer een beroep tegen een besluit tot afwijzing van kwijtschelding ongegrond wordt verklaard kan een verzoeker altijd een beroep op de hardheidsclausule. De hardheidsclausule

biedt de mogelijkheid voor een bestuursorgaan om, in gevallen waarin toepassing van de regeling - gegeven de doelstelling en de strekking van die regeling - een onbillijkheid van overwegende aard zou opleveren, een onderdeel van die regeling buiten toepassing te laten of daarvan af te wijken.

Vanzelfsprekend kan dit alleen in bepaalde uitzonderlijke situaties een oplossing bieden. De hardheidsclausule biedt geen oplossing als een regeling door persoonlijke omstandigheden slecht uitpakt. Of als een gevolg om persoonlijke redenen als hard wordt ervaren. Het al dan niet toepassen van de hardheidsclausule is een discretionaire bevoegdheid van een bestuursorgaan en het al dan niet gebruik maken van die bevoegdheid wordt door de rechter terughoudend getoetst.

c. gevolgen stroomlijning invorderingsregelgeving

De Invorderingswet 1990 ondergaat een wijziging om de invorderingsregelgeving voor belastingen en toeslagen te stroomlijnen. De verwachte ingangsdatum voor deze verandering is 1 januari 2019. Het verlenen van uitstel van betaling en het beslissen op een kwijtscheldingsverzoek gebeurt vanaf dan met een voor bezwaar vatbare beschikking. De Zeeuwse Ombudsman is hier een voorstander van. Als de nieuwe invorderingswet ook voor lokale overheden gaat gelden dan kan een afwijzende beslissing uiteindelijk voorgelegd worden aan de rechter. Het is goed dat uiteindelijk de rechter hierover een oordeel kan geven. Nadelen van de nieuwe werkwijze zijn dat deze meer tijd zal kosten en dat de betreffende burger griffierechten moet betalen.

d. kwijtschelding en belastingteruggave

Op grond van de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990 kan het ontvangen van een (Rijks-) belastingteruggave een grond zijn voor afwijzing van kwijtschelding. De afgelopen jaren is de Zeeuwse Ombudsman een aantal keer geconfronteerd met een afwijzing waarbij sprake was van een belastingteruggave voor gemaakte zorgkosten. Betrokkenen hadden veel zorgkosten gemaakt in verband met langdurige en chronische ziekte. Hiervan ontvingen zij een deel terug via de Rijksbelastingen. Dat had echter weer tot gevolg dat zij niet meer voor kwijtschelding van lokale belastingen in aanmerking kwamen.

Met de aftrekpost zorgkosten beoogt de wetgever uitgaven aan zorg te compenseren middels een belastingteruggave. Het niet toekennen van kwijtschelding leidt er toe dat de beoogde compensatie voor de gemaakte zorgkosten bij een financieel kwetsbare groep mensen (deels) ongedaan wordt gemaakt. De Zeeuwse Ombudsman is evenals de Nationale ombudsman van mening dat er in dergelijke gevallen alsnog kwijtschelding zou moeten worden verleend.

e. vermogen

Het hebben van vermogen is een afwijzingsgrond voor een kwijtscheldingsaanvraag. Als een deel van het vermogen is verkregen met een specifiek doel dan kan er aanleiding bestaan voor een ruimhartiger opstelling. Het kan gaan om bedrag dat is verkregen door de uitkering van een verzekering. Als dat vermogensbestanddeel buiten de vermogenstoets wordt gelaten betekent dat niet dat dit tot in lengte van jaren zo moet blijven. Hierbij kan gedacht worden aan een overgangperiode. Het is wenselijk dat de betrokken overheidsinstantie inzichtelijk maakt welke criteria worden gehanteerd bij de afweging hoe en hoelang zij rekening houdt met het specifieke doel van het vermogensbestanddeel. Voor uitkeringen die dienen ter voldoening van zorgkosten kan als uitgangspunt worden gehanteerd dat deze in beginsel één maand buiten aanmerking blijven. Maar in individuele gevallen moet maatwerk geleverd worden.

2.3 Schuldhelpverlening

a. snelheid en maatwerk

De Zeeuwse Ombudsman ontvangt met enige regelmaat klachten over schuldhelpverlening. De druk op de schuldhelpverlening is de afgelopen jaren aanzienlijk toegenomen. Dat vraagt meer tijd en deskundigheid van de ambtenaren van de betrokken organisaties. Daarvoor zullen ook meer middelen moeten worden vrijgemaakt. Het is belangrijk dat in een zo vroeg mogelijk stadium maatwerk kan worden geleverd. Hiermee kan worden voorkomen dat schulden steeds verder oplopen en situaties complexer worden en dat burgers later weer bij een ander loket van de overheid aankloppen om hulp.

De burger mag in redelijkheid van de overheid verwachten dat zij:

- minder zelfredzame burgers ondersteunt en begeleidt in en na afloop van het schuldhelpverleningstraject en mogelijke oorzaken van schulden onderzoekt ;
- de schuldenaar centraal stelt en maatwerkoplossingen biedt als de reguliere aanpak onmogelijk of niet passend is;
- (voorlopige) hulp biedt als er een dringende situatie is en de schuldenpositie nog niet definitief is uitgekristalliseerd;
- aanstuurt op korte doorlooptijden; dit verhoogt de kans op een succesvolle schuldhelpverlening;
- zorgt voor persoonlijke aandacht, een goed contact en duidelijkheid, zodat schuldenaren weten tot wie zij zich moeten richten met vragen en/of financiële problemen en
- de burger bij afwijzing of beëindiging van schuldhelpverlening een besluit geeft waardoor hij gebruik kan maken van rechtsmiddelen.

Ook in Zeeland valt er op dit terrein de nodige winst te behalen. Daarbij is de ombudscommissie van mening dat de hierboven opgesomde aandachtspunten ook belangrijk zijn voor instanties die zich bezig houden met toetsing van de aanvragen van kwijtschelding van belastingen. Schuldenproblematiek en vragen rondom kwijtschelding van belastingen zijn zaken die veelal in elkaars verlengde liggen.

b. vereenvoudiging beslagvrije voet

Op dit moment moet iemand met schulden zelf veel gegevens aanleveren om te laten berekenen op welk deel van het inkomen geen beslag mag worden gelegd (de beslagvrije voet). Dat gaat soms mis waardoor een te laag bedrag als beslagvrije voet wordt vastgesteld en een burger daardoor een te gering bedrag overhoudt voor zijn kosten van levensonderhoud.

De Zeeuwse Ombudsman komt dit regelmatig tegen bij de klachtbehandeling. De Tweede Kamer heeft inmiddels de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet aangenomen. Voor gemeenten valt hierdoor veel extra werk weg. In de nieuwe situatie hoeft de schuldenaar niet zelf meer zijn gegevens aan te leveren. Naar verwachting zal de nieuwe werkwijze in 2018 ingaan. In het licht van het vorenstaande een belangrijke ontwikkeling.

2.4 decentralisaties sociaal domein

a. informatieverstrekking over de eigen bijdrage in de Wmo

Het is van groot belang dat burgers in een zo vroeg mogelijk stadium, bij voorkeur tijdens het keukentafelgesprek, informatie van de gemeente krijgen over de mogelijke hoogte van de eigen bijdrage in het kader van de Wmo. Zo kunnen zij een weloverwogen beslissing nemen of al dan

niet gebruik gemaakt zal worden van de aangeboden zorg of ondersteuning. De burger kan samen met de ambtenaar gebruik maken van de eigen bijdrage rekenhulp van het CAK. Ook hier is het leveren van maatwerk noodzakelijk. Daarnaast is het van belang de burgers te wijzen op de mogelijkheid van bijzondere bijstand dan wel door toepassing van de hardheidsclausule de burger tegemoet te komen als blijkt dat die niet in staat is de eigen bijdrage te betalen.

b. gemeenten afwachtend bij problemen zorg, jeugdhulp en begeleiding naar werk?

De Nationale ombudsman trekt de conclusie dat gemeenten te afwachtend zouden zijn bij het oplossen van problemen met betrekking tot zorg, jeugdhulp en begeleiding naar werk. De Zeeuwse Ombudsman heeft dergelijke signalen van klagers met betrekking tot de Zeeuwse gemeenten niet ontvangen. Uiteraard zijn er in het afgelopen verslagjaar klachten ontvangen over het sociaal domein. De meeste van deze klachten hebben betrekking op de Participatiewet maar er is geen sprake van een onrustbarende stijging. Het aantal klachten over zorg en jeugdhulp is vooralsnog beperkt gebleven.

2.5 bijstandsaanvragen 27plus

De Nationale ombudsman constateert er gemeenten in het land zijn die nog steeds 27-plussers niet in staat stellen direct een aanvraag om bijstand te doen en die in de informatieverstrekking niet duidelijk zijn over wat, wettelijk gezien, geldt voor deze groep. Alhoewel er daarover door de Zeeuwse Ombudsman nog geen concrete klachten zijn ontvangen, heeft de ombudsman bij de Zeeuwse gemeenten en gemeenschappelijke regelingen navraag gedaan wat hun werkwijze op dit punt is. De gemeenschappelijke regelingen Orionis Walcheren en De Bevelanden en de gemeenten Hulst, Terneuzen en Sluis hebben aangegeven overeenkomstig de Participatiewet te handelen. Naar de aanpak van de gemeenten Schouwen-Duiveland en Tholen zal de ombudsman nog nader onderzoek doen.

2.6 problemen rond inschrijvingen in de Basisregistratie personen (BRP)

Ook in het verslagjaar is de Zeeuwse Ombudsman weer geconfronteerd met problemen van burgers die het niet lukt zich in te laten schrijven in de BRP. Zij komen daardoor niet in aanmerking voor bepaalde voorzieningen omdat het toekennen daarvan gekoppeld is aan de inschrijving in de BRP. Uitschrijving van mensen die niet meer op een bepaald adres wonen waardoor andere bewoners in de problemen komen is een ander voorkomend probleem. Hier kan het instellen van een adresonderzoek een oplossing bieden. In de ogen van de Ombudscommissie heeft iedere burger het recht om zich in te schrijven in de BRP. Daarbij mag van de overheid maatwerk verwacht worden.

Geconstateerd wordt dat een aantal gemeenten dit maatwerk ook daadwerkelijk levert door onder andere de mogelijkheid van een briefadres. Zo kunnen kwetsbare burgers, bij wie er soms sprake is van een complexe problematiek, weer het nodige houvast krijgen. Voorkomen moet worden dat kwetsbare burgers worden buitengesloten en zij zich weer melden bij een ander loket van de overheid. Ook in Zeeland is het bij sommige gemeenten noodzakelijk dat men deze problematiek meer integraal benadert. In dit kader is het van belang te wijzen op de circulaire van het ministerie van BZK over BRP en briefadres d.d. 18 oktober 2016.

2.7 klachten over bomen

De plaats, de onderhoudstoestand, schade en de overlast van bomen is regelmatig aanleiding voor het indienen van een klacht. Voorkomen moet worden dat gemeenten de klacht te formeel benaderen. Daarbij zijn volgens de Zeeuwse Ombudsman de volgende aandachtspunten van belang:

- Zorg voor persoonlijk contact en aanpak: gemeenten moeten persoonlijk contact zoeken met de betrokkene om na te gaan wat het probleem precies is. Bij voorkeur bekijkt de gemeente de situatie ter plaatse en bespreekt de opties. Uitgangspunt hierbij is het bomenbeleid van de gemeente.
- Bied oplossingen aan en kom afspraken na: zorg voor een duidelijke toelichting over de werkwijze. Geef aan wat de mogelijkheden zijn, kom toezeggingen na en zorg voor een snelle behandeling van de klacht of melding.
- Communiceer helder
- Informeer op tijd

2.8 Spelregels voor het maken van geluidsopnamen

In het jaarverslag over 2014 heeft de Zeeuwse Ombudsman aandacht gevraagd voor dit onderwerp. Bij een open houding van de overheid past dat burgers op hun verzoek de mogelijkheid krijgen geluidsopnamen van gesprekken te maken, ongeacht wat de reden ervan is. En als later blijkt dat zonder voorafgaande toestemming geluidsopnamen zijn gemaakt dan is het wenselijk dat alsnog een gesprek tussen de burger en de overheid plaatsvindt, gericht op het herstel van vertrouwen. Door de decentralisaties in het sociaal domein zal de behoefte van burgers om gesprekken op te nemen toenemen. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de afgelopen jaren geen klachten zijn binnengekomen over dit onderwerp. De conclusie is dan ook gerechtvaardigd dat de overheden hiermee kennelijk voldoende soepel omgaan.

3 Verzoeken in cijfers

In de tabel hieronder zijn de bij de Zeeuwse Ombudsman binnengekomen verzoeken cijfermatig weergegeven. In 2016 zijn 238 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 Schematisch overzicht ontvangen verzoeken

Instelling	Ingekomen verzoeken	Afgedane verzoeken		Nog in behandeling*
	2016	2015	2016	2016
Borsele	3	0	3	0
Goes	18	0	18	0
Hulst	16	0	16	0
Kapelle	2	0	2	0
Middelburg	12	1	12	0
Noord Beveland	4	0	4	0
Reimerswaal	10	0	10	0
Schouwen-Duiveland	14	0	14	0
Sluis	11	0	11	0
Terneuzen	15	1	14	1
Tholen	5	0	5	0
Veere	14	1	14	0
Vlissingen	6	0	6	0
Platform Wonen Zeeuws Vlaanderen (voorheen BWS)	0	0	0	0
Dethon	0	0	0	0

Instelling	Ingekomen verzoeken	Afgedane verzoeken		Nog in behandeling*
	2016	2015	2016	2016
GGD Zeeland	0	0	0	0
Leerplicht RMC Oosterschelde	1	0	1	0
Orionis Walcheren	25	0	25	0
SaBeWa	51	1	50	1
Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelde	0	0	0	0
Veiligheidsregio Zeeland	0	0	0	0
Gemeenschappelijke Regeling De Bevelanden	10	0	10	0
Regionale Uitvoeringsdienst	2	0	2	0
Grensoverschrijdend Lichaam Aan-Z	2	0	2	0
Niet aangesloten instellingen	21	0	21	0
Totaal	238**	4	236	2

*nog in behandeling bij verschijnen jaarverslag

**Wanneer de getallen uit de kolom ingekomen verzoeken 2016 worden opgeteld komt men uit op 242. Dit komt omdat enkele verzoeken aan twee organisaties worden toegerekend. Dit geldt ook voor de eindrapporten over klachten van 2015, dat zijn drie eindrapporten, maar één klacht had betrekking op twee organisaties.

3.1 In 2016 uitgebrachte rapporten

In 2016 zijn in totaal 6 rapporten verschenen.

Drie rapporten hadden betrekking op klachten die in 2015 waren ingediend en hadden betrekking op de gemeenten Veere en Terneuzen. Het andere rapport had betrekking op twee organisaties namelijk SaBeWa Zeeland en Middelburg (Samenwerking Belastingen).

De drie rapporten over klachten uit 2016 hadden betrekking op Veere (Porthos), Schouwen-Duiveland en Reimerswaal.

Er staan op het moment van het verschijnen van het jaarverslag nog 2 klachten open. Het is de verwachting dat hooguit één hiervan leidt tot een eindrapport.

4 Eindrapporten

4.1 Veere 2015-165

Verzoeker heeft in het kader van de Wet openbaarheid bestuur (Wob) op 25-09-2014 een verzoek ingediend bij het college van burgemeester en wethouders van Veere. Met een beslissing van 18-11-2016 wordt het verzoek toegekend en de stukken toegezonden. Met een Wob-verzoek van 15-12-2014 vraagt verzoeker om aanvullende documenten. Op 04-03-2015 beslist het college dat ook deze documenten worden toegezonden.

Verzoeker is van mening dat de door hem gevraagde stukken niet bij de toegezonden bestanden zitten. De gang van zaken is voor hem aanleiding om een klacht in te dienen over het overschrijden van de wettelijke termijnen en de wijze van behandeling van zijn verzoek en klacht.

De afhandeling van het eerste Wob-verzoek heeft ruim zeven weken geduurd. Op het tweede Wob-verzoek is pas na ruim elf weken beslist. De Wob kent een afhandelingstermijn van vier weken, die met vier weken verlengd kan worden als dit met een gemotiveerd verdagingsbesluit wordt meegedeeld. Na deze termijn van acht weken kan er alleen nog sprake van verlenging van de termijn zijn met instemming van de indiener. In het dossier is geen verdagingsbesluit aangetroffen. De gemeente heeft in de behandeling van de Wob verzoeken en van de klacht de wettelijke termijnen overschreden.

De Zeeuwse Ombudsman mag niet oordelen over de vraag welke documenten aanwezig zouden (moeten) zijn.

Ten aanzien van de wijze waarop de klachtbehandeling heeft plaatsgevonden is de Zeeuwse Ombudsman van mening dat er onvoldoende maatwerk is geleverd. Dit is echter onvoldoende grond om te spreken van onbehoorlijk handelen. De Zeeuwse Ombudsman concludeert dat de gemeente Veere niet onbehoorlijk heeft gehandeld.

De Zeeuwse Ombudsman ziet aanleiding voor de volgende aanbevelingen aan de gemeente Veere:

Draag er zorg voor dat wettelijke termijnen worden gehanteerd. Nog los van fatsoensnormen: de burger heeft daar recht op. Als duidelijk wordt dat meer tijd nodig is dan de wet als maximum bepaalt, dan dient tijdig een gemotiveerd verdagingsbesluit te worden gestuurd. Als daarna nog meer tijd nodig is, dan moet in overleg met verzoeker worden getreden.

Lever meer maatwerk bij de ontvangst van klachten of bezwaarschriften. Als de gemeente van mening is dat een klacht opgevat zou kunnen worden als een bezwaarschrift dan moet dit in overleg met de betrokken burger worden onderzocht en vastgesteld.

Draag er zorg voor dat bij de digitale archivering van documenten voldoende koppelingen aan het document worden meegegeven zodat deze op een eenvoudige wijze gevonden kunnen worden als burgers daarom verzoeken in het kader van de Wob.

Stel een overzichtlijst op in geval van een Wob-verzoek waarbij veel documenten worden opgevraagd waarin vermeld wordt of documenten aanwezig zijn of niet.

Van de gemeente Veere wordt geen reactie ontvangen op de aanbevelingen.

4.2 SaBeWa Zeeland / Middelburg 2015-212

De Zeeuwse Ombudsman heeft op 27-11-2015 na tussenkomst van de Nationale ombudsman klachten van verzoeker ontvangen over de gemeente Middelburg, het waterschap Scheldestromen en SaBeWa Zeeland.

Verzoeker zet vraagtekens bij de bevoegdheid van SaBeWa Zeeland betreffende de afhandeling van kwijtscheldingsverzoeken en stelt daarbij dat het handelen van SaBeWa Zeeland niet in overeenstemming is met de overeenkomst tussen de gemeente Middelburg en SaBeWa Zeeland. Verzoeker wijst er op dat de Samenwerking belastingen Walcheren en Schouwen-Duiveland de beslissingen op zijn verzoek en het daarna ingediende beroepschrift niet heeft ondertekend. Verzoeker wil zijn complete dossier ontvangen en heeft vragen over een door SaBeWa Zeeland ingewonnen extern advies. Verzoeker vreest dat zijn privacy onvoldoende gewaarborgd is bij behandeling van de kwijtscheldingsverzoeken door Involon.

Aanvankelijk verschaft de Zeeuwse Ombudsman alleen informatie. De Zeeuwse Ombudsman kan pas tot formele klachtbehandeling overgaan nadat eerst interne klachtbehandeling door het betreffende bestuursorgaan heeft plaats gevonden. Dit neemt geruime tijd in beslag zodat klachtbehandeling door de Zeeuwse Ombudsman pas in november en december 2016 plaats vindt.

De gemeenten op Walcheren (Middelburg, Vlissingen en Veere) en de gemeente Schouwen-Duiveland werken op het gebied van de belastingen samen. Deze samenwerking is niet ondergebracht in een formeel samenwerkingsverband (bijv. een gemeenschappelijke regeling) maar wordt door één van de deelnemers, in dit geval de gemeente Middelburg, uitgevoerd. De medewerkers van de belastingsamenwerking zijn in dienst van die gemeente. Klachten over de belastingsamenwerking worden dan ook afgedaan door het college van burgemeester en wethouders van Middelburg.

De Zeeuwse Ombudsman constateert dat het voor burgers verwarrend kan zijn dat hun klachten worden behandeld door één van de deelnemers aan het samenwerkingsverband, niet zijnde de gemeente waarin de burger woont. In de wet- en regelgeving zijn echter geen beletsels tegen deze vorm van samenwerking. Over de keuze van een vorm van samenwerking is de Zeeuwse Ombudsman niet bevoegd te oordelen.

SaBeWa Zeeland is een gemeenschappelijke regeling dat is een publiekrechtelijke rechtspersoon en dus een zelfstandige organisatie. SaBeWa Zeeland beoordeelt de kwijtscheldingsverzoeken van het waterschap Scheldestromen en alle Zeeuwse gemeenten voor de gemeenten die onder de belastingsamenwerking vallen is dit een advies. De Samenwerking belastingen neemt het uiteindelijke besluit op het kwijtscheldingsverzoek en deelt dit mee aan de betreffende burgers.

De gemeente Middelburg heeft met het niet ondertekenen van de besluiten in strijd met behoorlijkheidsnorm van goede organisatie gehandeld. De commissie concludeert dat er in dit dossier door de beide bestuursorganen niet onbehoorlijk is gehandeld omdat er steeds geprobeerd is om verzoekers vragen te beantwoorden en contact met hem te leggen. Daarbij heeft verzoeker geen nadeel ondervonden van de administratieve fouten. De commissie ziet wel ruimte voor het doen van enkele aanbevelingen:

Aanbeveling voor beide organisaties: Behandel klachten binnen de hiervoor geldende wettelijke termijnen.

Aanbeveling voor gemeente Middelburg: Richt de administratieve processen zo in dat de beschikkingen altijd zijn ondertekend.

Aanbeveling voor SaBeWa Zeeland: Verstrek geen onverplichte en potentieel verwarrende informatie aan burgers over de inrichting van de eigen interne organisatie.

De gemeente Middelburg heeft gereageerd op de aanbevelingen. Zij hebben uitgelegd hoe de termijn overschrijding is ontstaan en zij zullen in de toekomst bij een dreigende termijn overschrijding tijdig verdagen en met verzoeker in overleg treden. De gemeente geeft aan dat de administratieve processen inmiddels zo georganiseerd en gewaarborgd zijn dat de beschikkingen altijd ondertekend worden.

SaBeWa Zeeland bedankt de ombudsman voor de gedane aanbevelingen. De aanbevelingen richten zich op het bewaken van de wettelijke termijnen en de communicatie. SaBeWa neemt beide aanbevelingen ter harte. Zij nemen de aanbevelingen mee in het verbetertraject dat zich richt op termijnbewaking en optimalisering van communicatie.

4.3 Terneuzen 2015.235

Verzoeker is in april 2014 gescheiden van zijn vrouw. Hij vraagt een uitkering op basis van de Wet Werk en Bijstand, en later de Participatiewet aan. Verzoeker geeft aan dat hij woont in een woonwagen in de schuur van zijn ex-vrouw. Er is onduidelijkheid over de inkomens- en vermogenssituatie van verzoeker.

Om te beoordelen of er sprake is van een gezamenlijke huishouding wordt er na enkele gesprekken een huisbezoek afgelegd volgens Informed Consent. Dit betekent dat verzoeker voorafgaand aan het huisbezoek daarvoor toestemming heeft gegeven.

De uitkeringsaanvraag wordt afgewezen, evenals enkele hierna ingediende aanvragen. De afwijzing van de eerste aanvraag is voor verzoeker aanleiding om een klacht in te dienen over de gang van zaken.

Verzoeker is van mening dat de ambtenaren van de gemeente Terneuzen niet behoorlijk hebben gehandeld. Bij het huisbezoek zou een denigrerende opmerking zijn gemaakt en de betreffende ambtenaar zou bevooroordeeld zijn. Een andere medewerker zou in de ontvangsthal van het gemeentehuis haar stem tegen verzoeker hebben verheven. De leidinggevenden van de medewerkers zouden zich verschuilen achter de ambtseed die de medewerkers hebben afgelegd.

De Zeeuwse Ombudsman concludeert dat een onderzoek naar de feitelijke woonsituatie en een daaraan gekoppeld huisbezoek, voor een burger veel impact heeft. De gemeente moet zich hiervan blijvend bewust zijn. Het is belangrijk dat bij scholing en verdere professionalisering van medewerkers hiervoor de nodige aandacht is.

In het concrete geval van verzoeker is niet naar voren gekomen dat de gemeente onbehoorlijk heeft gehandeld. Over enkele zaken kan geen oordeel worden gegeven omdat de beleving van verzoeker en de medewerkers van de gemeente uiteen lopen. De gemeente Terneuzen heeft behoorlijk gehandeld.

De Zeeuwse Ombudsman beveelt aan, voor zover dat niet het geval mocht zijn, om blijvend aandacht te besteden aan training, scholing en intervisie van medewerkers die huisbezoeken afleggen.

De Zeeuwse Ombudsman beveelt daarnaast aan om gesprekken waarbij de emoties hoog op kunnen lopen te voeren in een ruimte die niet algemeen toegankelijk is. Te denken valt hierbij aan een spreekkamer.

De gemeente Terneuzen heeft in haar reactie op de aanbevelingen aangegeven het prettig te vinden dat de Zeeuwse Ombudsman van mening is dat er door de gemeente behoorlijk is gehandeld.

De aanbeveling om blijvend aandacht te besteden aan training, scholing en intervisie van medewerkers die huisbezoeken afleggen, wordt onderschreven.

Ten aanzien van het houden van gesprekken waarbij de emoties hoog op kunnen lopen in ruimtes die niet algemeen toegankelijk zijn, merkt de gemeente op dat zij zich in dit standpunt kan vinden. Verder wordt vermeld dat de betrokken ambtenaren in het gesprek met verzoeker geen aanleiding hebben gezien om dit gesprek in een spreekkamer voort te zetten.

4.4 Reimerswaal 2016.084

Een raadslid van de gemeente Reimerswaal meldt zich op 25 januari 2016 aan de balie van het gemeentehuis. Een burger heeft zich tot hem gewend naar aanleiding van de werking van het systeem van digitale gronduitgifte en toewijzing voor de Steehof in Yerseke.

De receptioniste vraagt een ambtenaar die mogelijk de vragen van verzoeker kan beantwoorden, hem te woord te staan.

Als de betreffende ambtenaar de conclusie trekt dat verzoeker vragen stelt over een concrete casus en er al via de e-mail contact met deze persoon is geweest, vermeldt deze dat met het oog op de privacy van de burger geen verdere mededelingen hierover kunnen worden gedaan en wordt het gesprek beëindigd met kortweg een verwijzing naar de griffier.

Daar de lezingen over de gang van zaken tijdens het gesprek van 25 januari uiteen lopen, kan de ombudscommissie niet vaststellen hoe dit gesprek precies verlopen is en hier dus ook niet over oordelen. Wel concludeert de commissie dat het voor beide partijen duidelijk was over welke casus het ging en dat het systeem voor gronduitgifte en toewijzing nieuw was.

Kwesties rond gronduitgifte vragen om openheid en transparantie. Het had in de rede gelegen dat de ambtenaar verzoeker vanuit een dienstverlenende houding algemene informatie had gegeven, geïnformeerd had of verzoeker als gemachtigde optrad of hem had doorverwezen naar een collega die op dat moment meer informatie kon geven. In dat opzicht is er gehandeld in strijd met de ombudsmannormen betreffende transparantie en professionaliteit.

Alle op de hoorzitting aanwezige medewerkers van de gemeente geven er de voorkeur aan dat raadsleden direct contact zoeken met hen zonder tussenkomst van de griffier. In de praktijk wordt ook als zodanig met raadsleden gecommuniceerd. Ook de raadsgriffier zelf zegt deze werkwijze te prefereren. Deze praktijk wijkt af van de procedure vastgelegd in de Verordening op de ambtelijke bijstand en de fractieondersteuning 2004 van de gemeente Reimerswaal, waarin alleen het via de griffie verstrekken van informatie wordt omschreven.

De Zeeuwse Ombudsman ziet aanleiding voor de volgende aanbevelingen aan de gemeente Reimerswaal:

Draag er zorg voor dat ambtenaren die direct contact hebben met burgers voldoende zijn toegerust om de communicatie goed te laten verlopen. Stuur hierbij op het doorvragen, doorverwijzen en het eventueel later verstrekken van informatie.

Draag er zorg voor dat de dagelijkse praktijk en de in de verordening genoemde procedures rondom het verkrijgen van informatie op elkaar aansluiten.

De gemeente Reimerswaal heeft op het rapport en de geformuleerde aanbevelingen gereageerd. De gemeente was het eens met het oordeel dat er geen oordeel kan worden gegeven over de klacht omdat de lezingen over de gang van zaken tijdens het gesprek sterk uiteen lopen.

Ten aanzien van de aanbevelingen is de gemeente van mening dat deze betrekking hebben op de wijze waarop ambtenaren informatie verstrekken aan gemeenteraadsleden. Het college is van mening dat deze aanbevelingen over de interne organisatie van de gemeente buiten de jurisdictie van de Zeeuwse Ombudsman vallen. Verzoeker heeft noch tijdens het gesprek, noch tijdens de klachtbehandeling opheldering gegeven over zijn rol. De gemeente is van mening dat de ombudscommissie met de aanbevelingen de verwarring over de rol van verzoeker niet heeft opgelost maar juist versterkt. Naar aanleiding van het rapport en de reacties van de gemeente heeft er een gesprek tussen de voorzitter van de ombudscommissie en leden van het college van burgemeester en wethouders plaatsgevonden.

4.5 Schouwen-Duiveland 2016.105

Een verzoekster wendt zich tot de Zeeuwse Ombudsman met een klacht over de gemeente Schouwen-Duiveland. Haar zoon gaat in oktober 2015, na problemen thuis en op school, bij zijn zus wonen.

In oktober en november 2015 zijn door de Stichting Maatschappelijk Werk en Welzijn Oosterschelderegio (SMWO) met moeder en zoon aparte gesprekken gevoerd. Op 26-11-2015 dient SMWO namens de zoon een aanvraag voor Jeugdhulp in de vorm van netwerkpleegzorg in. Op 16-12-2015 vindt er bij de gemeente Schouwen-Duiveland, die uiteindelijk moet beslissen op de aanvraag, intern overleg plaats. De gemeentelijke procesregisseur Jeugd neemt telefonisch contact op met de moeder en vraagt waarom haar handtekening op de aanvraag ontbreekt.

Verzoekster hoort op dat moment voor het eerst van de aanvraag Jeugdhulp in de vorm van netwerkpleegzorg bij haar dochter en is het hier niet mee eens. De procesregisseur en zijn collega, die zonder hiervan mededeling te doen het gesprek meebelustert, zijn van mening dat verzoekster uiteindelijk tijdens het telefoongesprek wel toestemming geeft, zodat onderzoek gedaan kan worden naar de geschiktheid van de pleegouder. Verzoekster geeft aan dat zij die toestemming niet heeft gegeven.

De Zeeuwse Ombudsman constateert dat voor het aanvragen van netwerkpleegzorg geen toestemming van de moeder nodig is omdat haar zoon op het moment van de aanvraag al zestien jaar oud is. Een jongere vanaf de leeftijd van zestien jaar is in principe zelf bekwaam om

een aanvraag in te dienen. Met het vragen naar haar handtekening is verzoeker op het verkeerde been gezet.

Als er geen toestemming van verzoekster nodig is voor het aanvragen van netwerkpleegzorg dan is deze toestemming dus ook niet nodig voor het onderzoek naar de geschiktheid van de pleegouder. Immers dit onderzoek wordt altijd uitgevoerd als een nieuwe pleegouder deze taak op zich neemt.

De correspondentie die de moeder met instanties voert is er steeds op gericht dat zij geen toestemming heeft gegeven en dat de beslissingen door de gemeente over de aanvraag dus zijn genomen op basis van verkeerde informatie. De moeder is, mede door het telefoongesprek met de procesregisseur Jeugd, op het verkeerde been gezet.

De ombudscommissie is van mening dat de gemeente verzoekster in een vroeg stadium beter en duidelijker had moeten informeren zodat voor haar duidelijk was dat haar toestemming niet nodig was voor het toekennen van de netwerkpleegzorg. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannormen betreffende transparantie, goede informatieverstrekking en betrouwbaarheid.

De Zeeuwse Ombudsman concludeert verder dat een onaangekondigd telefoongesprek niet het juiste instrument is om een dergelijke ingrijpende beslissing over de pleegzorg van haar zoon met een ouder te bespreken. Het had in de rede gelegen dat de communicatie met verzoeker over dit onderwerp was afgestemd met het SMWO en Juvent. Een uitnodiging voor een gesprek over de aanvraag met hierbij aandacht voor alle zaken die met deze beslissing samenhangen had voor de hand gelegen.

Hoewel de commissie er begrip voor heeft dat de verantwoordelijkheden op dit terrein nog maar recentelijk tot de gemeentelijke taken behoren, had verzoeker meer zorgvuldigheid van de overheid mogen verwachten. Er is in dit opzicht gehandeld in strijd met de ombudsmannorm betreffende professionaliteit.

In de beschikking waarin de beslissing van de gemeente wordt meegedeeld aan verzoekster wordt verwezen naar het drie-kolommenmodel. Omdat de zoon geen toestemming heeft gegeven voor het verstrekken van zijn gegevens aan zijn moeder, is het drie-kolommenmodel niet als bijlage bij de beschikking gevoegd. Hierdoor heeft verzoeker geen motivering van het besluit ontvangen. Er is hiermee gehandeld in strijd met de ombudsmannorm betreffende goede motivering. De ombudscommissie betreurt het dat een burger over een gevoelige en emotionele kwestie door de overheid onvolledig wordt geïnformeerd. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannormen betreffende goede informatieverstrekking, goede motivering en maatwerk.

De commissie constateert tot slot dat de termijn voor klachtbehandeling ruimschoots is overschreden, daarmee is gehandeld in strijd met de wet.

De commissie oordeelt dat de overheid in dit dossier onbehoorlijk heeft gehandeld. Verzoekster is in een onaangekondigd telefoongesprek geïnformeerd. De gegeven informatie heeft haar op het verkeerde been gezet. Dat is daarna door de gemeente te laat en onvolledig gecorrigeerd. Ook de schriftelijke communicatie was onvolledig en slordig. Bij de behandeling van de klacht zijn de wettelijke termijnen ruim overschreden. Er zijn meerdere behoorlijkheidsnormen geschonden.

De commissie ziet ruimte voor het doen van de volgende aanbevelingen.

- Zorg dat de beschikkingen van goede kwaliteit zijn;

- Ontwikkel in samenwerking met Juvent en SMWO procedures rondom de informatievoorziening aan betrokkenen bij pleegzorg;
- Deel moeilijke beslissingen tijdig mee in een vooraf aangekondigd telefonisch of persoonlijk gesprek;
- Maak gebruik van landelijk beschikbare brochures, waarin belangrijke informatie over pleegzorg, overzichtelijk is opgenomen of ontwikkel deze eventueel in samenwerking met andere gemeenten en organisaties;
- Respecteer bij de klachtbehandeling de wettelijke termijnen.

De gemeente Schouwen-Duiveland heeft in haar reactie op de aanbevelingen aangegeven dat zij deze onderschrijven en dat zij haar werkwijze daarop heeft aangepast. De gemeente heeft in haar reactie aangegeven prijs te stellen op een gesprek met de voorzitter van de ombudscommissie over de procesgang de motivering van het rapport en de conclusie. Dat gesprek heeft inmiddels plaatsgevonden.

4.6 Veere/Porthos 2016.110

Een vrouw heeft naast haar lichamelijke ook een verstandelijke beperking. Zij heeft langere tijd intramuraal bij Arduin gewoond. Nu woont zij zelfstandig en voert haar eigen huishouding en administratie. Dit is voor haar een ingrijpende verandering. Zij moet nu zelf zorgdragen voor het tijdig aanvragen van allerlei voorzieningen. Zij dient een klacht in over een medewerkster en de werkwijze van Porthos ten aanzien van haar aanvragen in het kader van de WMO.

De ombudscommissie merkt op dat er veel contacten zijn geweest tussen de cliëntondersteuner en verzoekster en dat deze goed zijn verlopen. Zij had hoge verwachtingen van Porthos en dacht dat de door haar aangevraagde voorzieningen snel zouden worden toegekend en geleverd. De rechter is uiteindelijk bevoegd om te oordelen of deze voorzieningen toegekend moeten worden en daarom is de Zeeuwse Ombudsman niet bevoegd om hierover inhoudelijk te oordelen. De klachten van verzoekster over de cliëntondersteuner zijn mede ingegeven door haar teleurstelling over het niet (snel) toegekend krijgen van haar aanvragen.

Het proces rond het aanvragen van voorzieningen wordt door veel burgers als belastend ervaren. Naast alle energie die uitgaat naar het ziek zijn, moet tijd worden vrijgemaakt om uit te zoeken welke hulp(middelen) nodig en mogelijk zijn. De aanvragers zijn in een aantal gevallen voor de kwaliteit van hun leven sterk afhankelijk van de beslissing van de gemeente of de voorziening wordt verstrekt. Daarbij zit er altijd enige tijd tussen het indienen van de aanvraag en de beslissing daarop. Het is begrijpelijk dat het proces van aanvragen als stressvol wordt ervaren.

Porthos is een jonge organisatie die taken uitvoert voor een doelgroep die zeer divers is. Het is belangrijk om in een dergelijk krachtenveld te zoeken naar een solide werkwijze die recht doet aan de capaciteiten en beperkingen van de cliënten.

Duidelijk communiceren waarbij taal wordt gebruikt die door beide partijen wordt verstaan, moet hierbij het streven zijn. Het ligt dan ook in de rede dat gemaakte afspraken kort en snel, bijvoorbeeld via de e-mail, worden vastgelegd direct na een cliëntencontact. Dat is in dit dossier onvoldoende gebeurd, maar gebleken is dat deze werkwijze inmiddels wel wordt toegepast.

De positie en taak van de cliëntondersteuner kan door Porthos zelf worden ingericht, zolang de ondersteuner haar functie onafhankelijk kan uitvoeren. De Zeeuwse Ombudsman constateert

dat verzoekster de cliëntondersteuner niet als onafhankelijk heeft ervaren. Bij het behandelen van de ingebrekestelling op grond van de wet dwangsom en beroep als een aanvraag voor een voorziening is onvoldoende maatwerk geleverd

De commissie concludeert dat Porthos niet onbehoorlijk heeft gehandeld. De commissie ziet wel ruimte voor het doen van de volgende aanbevelingen:

Overweeg de positie van de cliëntondersteuner en bezie niet alleen formeel maar ook qua beeldvorming bij cliënten of voldoende onafhankelijk invulling wordt gegeven aan deze functie.

Communiceer op een wijze die wederzijds begrip mogelijk maakt door recht te doen aan de mogelijkheden en beperkingen van de cliënten, lever hierin maatwerk.

Porthos heeft in haar reactie op het eindrapport en de aanbevelingen aangegeven de conclusie van het eindrapport te onderschrijven. En de aanbevelingen uit het eindrapport worden ter harte genomen en meegenomen worden bij de doorontwikkeling van Porthos.

5 Beschrijving verzoeken

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

5.1 gemeente Borsele

dossier 2016.125 verhuizen naar een goedkopere woning niet mogelijk

Verzoeker zit in de schuldsanering en hij wil graag verhuizen naar een goedkopere huurwoning. Maar volgens de woningcorporatie komt hij op grond van zijn inkomen daarvoor niet in aanmerking. Nu huurt hij een dure woning waardoor zijn besteedbaar inkomen naar zijn mening te laag is. Omdat verzoeker in de schuldsanering zit, ontvangt hij iedere maand leefgeld van de kredietbank. De hoogte van dit leefgeld wisselt iedere maand. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem om contact op te nemen met de woningcorporatie om zijn situatie uit te leggen. Over de wisselende uitbetalingen van het leefgeld kan verzoeker contact opnemen met de klachtencoördinator van de gemeente.

dossier 2016.130 vestiging asielzoekerscentrum

Verzoekster heeft zorgen om de omvang van de voorgenomen vestiging van een asielzoekerscentrum. Daarnaast is zij van mening dat er in de gemeente terreinen beschikbaar zijn die zo in gebruik zouden kunnen worden genomen. De Zeeuwse Ombudsman wijst erop dat hij over het algemeen beleid niet mag oordelen. Over het gevolgde (besluit)vormingsprocedure kan bij de gemeente een klacht worden ingediend. Aan verzoekster wordt uitgelegd dat er in het verdere proces nog besluiten worden genomen waartegen bezwaar kan worden gemaakt en eventueel later beroep kan worden ingesteld. Zij geeft aan mogelijk een klacht te gaan indienen.

dossier 2016.136 communicatie over vestiging asielzoekerscentrum

Verzoekster is het niet eens met de communicatie over de vestiging van een asielzoekerscentrum, in het bijzonder de communicatie van de burgemeester. Zij dient een klacht in bij de Nationale ombudsman die de klacht aan de Zeeuwse Ombudsman doorstuurt. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat nog niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste en dat de klacht eerst moet worden doorgezonden naar de gemeente. In eerste instantie gaat zij daarmee akkoord maar later geeft zij aan niet te willen dat de klacht wordt doorgestuurd. Hierop wordt het klachtdossier gesloten.

5.2 gemeente Goes

dossier 2016.001 naheffingsaanslag parkeerbelasting en bereikbaarheid gemeente

Verzoeker vergeet zijn Parkeer App in te schakelen maar herstelt dit na enkele minuten. In de tussentijd blijkt hij echter al een naheffingsaanslag te hebben gekregen. De parkeercontroleur adviseert hem contact op te nemen met de gemeente. Daarbij geeft de parkeercontroleur aan dat het indienen van een bezwaarschrift niet nodig is. In verband met de feestdagen kan verzoeker de gemeente niet bereiken. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat hij tegen de

naheffingsaanslag bezwaar kan maken. Wat betreft de slechte bereikbaarheid van de gemeente wordt hij doorverwezen naar de klachtcoördinator. Geruime tijd later neemt verzoeker opnieuw contact op over de afdoening van de klacht door de gemeente. De Zeeuwse Ombudsman vraagt hem de op de klacht betrekking hebbende stukken toe te sturen. Dit doet hij niet ook niet na herhaalde verzoeken hierom. Hierop sluit de Zeeuwse Ombudsman het dossier. Verzoeker heeft bij de gemeente bezwaar gemaakt, dit is uiteindelijk ongegrond verklaard.

dossier 2016.002 geen reactie op brief in verband met schade

Op een brief aan de burgemeester heeft verzoeker nooit een reactie gehad. Hij stelt dat hij als gevolg van de bouw van een bejaardentehuis tegenover zijn woning schade heeft geleden. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem op de mogelijkheid om een verzoek tot planschade in te dienen. Verzoeker kan over het niet ontvangen van een reactie op zijn brief contact op nemen met de klachtcoördinator. Meer dan een half jaar later neemt hij opnieuw contact op. Hij heeft telefonisch en ook schriftelijk contact gezocht met de gemeente, maar er is nooit teruggebeld of geantwoord op zijn brieven.

De Ombudscommissie vraagt hem om een overzicht te geven van de telefonische contacten en een kopie van de gevoerde correspondentie. Hij stuurt daarna een kopie van een in 2014 aan de burgemeester verzonden brief en e-mails toe. Er is eenmaal een e-mail naar een onjuist e-mail adres verstuurd, wat door de gemeente is gecorrigeerd. Op het aanbod van de gemeente om tot formele klachtbehandeling over te gaan reageert verzoeker niet waarna het klachtdossier wordt gesloten. Verzoeker geeft bij de gemeente aan dat hij een advocaat in de arm heeft genomen.

dossier 2016.003 geluidsnormen bij aanleg weg

De gemeente wijzigt de plannen voor de uitvoering van de aanleg van een weg. Verzoeker vreest dat hierdoor oudere, minder strenge, geluidsnormen gelden. Hij vraagt zich af of dat het geval is. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem om contact op te nemen met de gemeente en zijn rechtsbijstandsverzekering. Als zou blijken dat de verstrekte informatie over de geluidsnormen onjuist is, dan kan hij daarover een klacht bij de gemeente indienen. De gemeente overlegt inmiddels met verzoeker over voorstellen voor het aanpassen van de kruising. Verzoeker heeft geen klacht meer ingediend bij de gemeente.

dossier 2016.004 geschil over verstrekking IOAZ uitkering

Verzoeker heeft naar zijn zeggen op verzoek van de gemeente een procedure bij de rechtbank over zijn IOAZ (Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Zelfstandigen) uitkering stopgezet. De gemeente wil het geschil door bemiddeling oplossen. Hij is van mening dat er door de gemeente mondeling toezeggingen zijn gedaan. Volgens verzoeker komt de gemeente deze toezeggingen niet na. Door het verstrijken van de tijd zijn de wettelijke termijnen voor het indienen van een bezwaarschrift verlopen. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem op de mogelijkheid een klacht in te dienen en adviseert over de juridische procedures contact op te nemen met het Juridisch Loket. Verzoeker wordt door de gemeente doorverwezen naar GR de Bevelanden. De klachtcoördinator gaat met verzoeker in gesprek, waarna een oplossing wordt bereikt en verzoeker zijn klacht niet verder doorzet.

dossier 2016.012 parkeren in eigen tuin en afhandeling verzoek aanvraag gehandicaptenparkeerplaats

Verzoeker voelt zich door de gemeente onheus bejegend. Hij is bekeurd voor het parkeren van zijn auto in zijn achtertuin en de handhaver zou daarvoor zonder zijn toestemming zijn tuin

hebben betreden. Op een ontvangstbevestiging na, heeft de gemeente nooit inhoudelijk gereageerd op zijn verzoek tot het toewijzen van een gehandicaptenparkeerplaats. De Zeeuwse Ombudsman stuurt de klacht ter behandeling door naar de gemeente. Wat betreft het parkeren wijst de gemeente erop dat tegen de boete beroep heeft opengestaan. Gelet daarop wordt er geen onderzoek ingesteld naar de klacht. De gemeente geeft verder aan dat verzoeker al diverse malen is gewaarschuwd dat het niet toe gelaten kan worden dat hij parkeert op deze locatie.

De gemeente geeft aan dat er nooit een aanvraag voor een gehandicaptenparkeerplaats is ontvangen. Er is wel een aanvraag ingediend voor een invalideparkeerkaart. Later blijkt dat verzoeker om toestemming heeft gevraagd om een uit-/oprit te maken om op eigen terrein een parkeerplaats te creëren. Omdat verzoeker niet meer reageert op het aanbod voor de formele behandeling van de klacht sluit de gemeente het klachtdossier.

dossier 2016.025 overschrijving dochter zonder toestemming vader

De moeder van zijn dochter schrijft de dochter zonder toestemming van verzoeker, die haar vader is, in de Basisregistratie Personen van haar nieuwe woonplaats in. Hij vraagt zich af of dit zomaar kan. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden. Daarna geeft de gemeente aan geen grond te hebben voor het weigeren van een dergelijke inschrijving. De dochter blijkt ook daadwerkelijk in Goes te verblijven. Dat betekent dat de inschrijving terecht heeft plaatsgevonden. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat dit in overeenstemming is met de jurisprudentie. Omdat daarna van verzoeker niets meer wordt vernomen sluit de gemeente het klachtdossier.

dossier 2016.035 diverse klachten

Na de bouw van een nieuwe woning bleek er op het perceel van verzoeker wateroverlast te zijn. Verzoeker dient hierover een klacht in bij de Nationale ombudsman die hem doorverwijst naar de Zeeuwse Ombudsman. Nadat een extern bureau een onderzoek naar de wateroverlast heeft uitgevoerd, zegt de gemeente toe een achterpad met regenwaterkolken en een transportriool aan te leggen.

Het achterpad met de kolken is echter nog steeds niet aangelegd. Verzoeker schakelt zijn rechtsbijstandsverzekering in maar gemeente reageert niet op hun correspondentie. Daarnaast zijn er al jarenlange spanningen met buurtbewoners over het parkeren. De gemeente en de politiek ondernemen hierop geen actie. Het parkeervak achter de tuin van verzoekers wordt door de gemeente zonder overleg verwijderd. Verzoekers gaan niet in op een aanbod van de gemeente voor buurtbemiddeling. De gemeente legt uit dat het parkeervak op last van de politie is verwijderd.

Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld stuurt de Zeeuwse Ombudsman de klacht door naar de gemeente. De gemeente stuurt verzoeker een uitgebreide reactie. Daaruit blijkt dat het pad en de kolken zullen worden aangelegd nadat de bouwactiviteiten ter plaatse zijn afgerond. Op dat moment zal ook worden bekeken of de parkeercapaciteit ter plaatse voldoende is. Als het nodig is zullen voor het parkeren aanvullende maatregelen worden genomen.

Verzoeker is niet tevreden met deze reactie en wil formele klachtbehandeling. Het college van burgemeester en wethouders besluit de klacht gegrond te verklaren voorzover deze de berichtgeving/de wijze van communiceren over het moment en de wijze van aanleg van het achterpad en de riolering betreft. Daarvoor worden ook excuses aangeboden. Verder wijst de gemeente op de mogelijkheid van buurtbemiddeling en het indienen van een klacht bij de politie. Verzoeker geeft aan dat hij zo spoedig mogelijk op de zaak zal terugkomen maar tot op heden is nog niets van hem vernomen. De Zeeuwse Ombudsman heeft van de gemeentelijke klachten

coördinator begrepen dat er inmiddels enkele constructieve gesprekken met verzoeker hebben plaatsgevonden en het riool is doorgespoten.

dossier 2016.038 wens papieren rijbewijs terug te ontvangen

Bij het aanvragen van een nieuw rijbewijs moet het oude (papieren) rijbewijs worden ingeleverd. Verzoeker vraagt om het ongeldig gemaakte rijbewijs terug te krijgen. De burgemeester deelt verzoeker mee dat dit niet mogelijk is. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat dit terecht is en geeft ook de informatie waarop dit gebaseerd is.

dossier 2016.077 subsidiemogelijkheden onderhoud Rijksmonument

De gemeente stuurt een brief aan verzoeker dat ze in een Rijksmonument woont. Ze neemt contact op met de gemeente met vragen over eventuele subsidiemogelijkheden voor het onderhoud van haar woning. Volgens verzoekster kon de gemeente haar niet helpen. De Zeeuwse Ombudsman stuurt haar de nodige informatie toe en adviseert haar contact op te nemen met het Nationaal Restauratiefonds. Nadat ze de informatie heeft ontvangen zegt ze ermee aan de slag te gaan.

dossier 2016.112 overlast boom

Verzoeker en zijn vrouw ervaren overlast van een boom waarvan de kroon volgens verzoeker inmiddels tot de dakrand van zijn woning komt. Voor de gemeente is er echter nog geen aanleiding om de boom te snoeien omdat die ver genoeg van het balkon staat en de kroon nog klein is. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem naar de klachtencoördinator. Op vraag van verzoeker neemt de gemeente de situatie ter plaatse en in zijn aanwezigheid nogmaals in ogenschouw. Dat leidt niet tot een andere conclusie. Daarna blijkt dat die conclusie onder andere is gebaseerd op een in 2013 door een extern bomendeskundige uitgebracht rapport. De gemeente stuurt hem dat rapport toe met de mededeling dat er in 2017 opnieuw een extern onderzoek gepland staat. Verzoeker laat de gemeente weten dat het hem niet om de gezondheid van de boom gaat maar om de overlast. De klachtencoördinator stuurt verzoeker een brief waarin wordt uitgelegd dat hij de klacht als afgedaan beschouwt. Als verzoeker dat wenst dan kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie. Hier reageert verzoeker niet meer op.

dossier 2016.114 zelf onderhouden openbare ruimte

Via de Nationale ombudsman ontvangt de Zeeuwse ombudsman de volgende klacht. Twee buitengewoon opsporingsambtenaren vertellen verzoeker dat er een proces-verbaal tegen hem zal worden opgemaakt als hij de gemeentelijke plantsoenen blijft onderhouden zonder toestemming hiervoor. Omdat de gemeente nog niet de gelegenheid heeft gehad om te reageren op de klacht wordt deze doorgezonden naar de gemeente. Uit de klachtafhandelingsbrief van de gemeente blijkt dat verzoeker is aangesproken omdat er nooit concrete afspraken over het onderhoud zijn gemaakt. De gemeente verzoekt hem contact op te nemen met de afdeling openbare ruimte om concrete afspraken te maken over het onderhoud. Daarna wordt van verzoeker door de ombudsman en de gemeente niets meer vernomen.

dossier 2016.116 alleen open op afspraak

Verzoeker wil bezoekersparkeerkaarten aanschaffen en hij meldt zich zonder afspraak bij de receptie op het stadskantoor. Omdat hij geen afspraak heeft wordt hij niet geholpen. Dat is sinds

vorig jaar het beleid van de gemeente. Verzoeker is van mening dat door het moeten maken van een afspraak zijn privacy wordt geschonden. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem door naar de klachtencoördinator.

dossier 2016.131 niet handhaven

Omdat de hoogte van een houtwal volgens verzoeker niet in overeenstemming is met de vergunning, is een verzoek tot handhaving gedaan (zie ook dossier 2015.053). De gemeente is niet bereid te handhaven, hierop heeft verzoeker de zaak voorgelegd aan de rechter. Daarnaast klaagt hij over het feit dat zijn buurman zich niet houdt aan de bepaling in het koopcontract dat hij niet dieper dan 0,30 m mag graven. De gemeente verklaart de klacht over de gedraging van het niet handhaven van de hoogte van de houtwal niet-ontvankelijk omdat deze zaak reeds bij de bestuursrechter aanhangig is gemaakt. Voor het overige verklaart de gemeente de klacht ongegrond. Als hij de klacht aan de Zeeuwse Ombudsman voorlegt voegt verzoeker aan zijn klacht toe dat de gemeente enkele van zijn brieven pas na twee maanden heeft beantwoord. De Ombudscommissie stelt geen nader onderzoek in omdat zij constateert dat wat betreft de houtwal de rechter inmiddels een uitspraak heeft gedaan en wijst op de mogelijkheid van hoger beroep. Aan het koopcontract kan verzoeker als derde geen rechten ontlenen. De gemeente heeft gemotiveerd uitgelegd dat er geen sprake is van een overtreding. De Zeeuwse Ombudsman acht het belang van verzoeker bij een nader onderzoek onvoldoende. Betreffende de afdoeningstermijnen van de brieven is de Zeeuwse Ombudsman van mening dat er binnen een redelijk termijn een reactie is verzonden. De toezending van een behandelingsbericht met een indicatie van de behandelingstermijn was op zijn plaats geweest.

dossier 2016.139 overlast moerbeiboom op begraafplaats

Op de begraafplaats staat een moerbeiboom. De vruchten van deze boom komen op de graven en de kleding van bezoekers terecht met alle gevolgen van dien. De klachtencoördinator geeft aan de klacht niet te kennen. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker wordt naar hem door. De klachtencoördinator van Goes stelt verzoeker na nader onderzoek van zijn bevindingen op de hoogte en vraagt of verzoeker nog formele afhandeling van zijn klacht wenst. Wanneer er niets van verzoeker wordt vernomen, sluit de gemeente het dossier.

dossier 2016.167 telefonische bereikbaarheid en afdoening melding

Verzoeker wil een melding doen bij het callcenter van de gemeente over afval in de sloot. De medewerker probeert hem door te verbinden maar er wordt niet opgenomen. Beloofd wordt dat hij zal worden teruggebeld. Dat gebeurt niet. Ook latere telefonische contacten leveren hetzelfde resultaat op. Zijn melding wordt wel door het callcenter opgenomen en hij ontvangt een brief dat de gemeente ernaar streeft zijn melding binnen twee maanden af te doen. Dat vindt hij geen goede manier van handelen. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem door naar de klachtencoördinator. Korte tijd later blijkt dat hij iemand van de gemeentereiniging heeft gesproken en dat hij nu hoopt dat het probleem snel wordt opgelost. De klachtencoördinator onderzoekt de gang van zaken en stelt verzoeker hiervan schriftelijk op de hoogte. Hij stelt dat er alerter gereageerd had kunnen worden. De klacht is hiermee voor verzoeker afgedaan.

dossier 2016.174 vragenlijst bezuinigingen

De gemeente geeft de inwoners de gelegenheid door middel van een vragenformulier mee te denken over mogelijke bezuinigingen en besparingen. Volgens verzoekers wordt daarmee de schijn hooggehouden dat de inwoners ook iets in te brengen hebben. De gemeente gooit

volgens hen binnen de eigen organisatie met geld en de inwoners moeten daarvoor bloeden. Aan verzoekers wordt uitgelegd dat zij zich kunnen richten tot de gemeenteraad.

dossier 2016.175 niet nakomen toezegging

In een appartementencomplex is er sprake van geluids- en stankoverlast. Verzoeker dient hierover een klacht in. Omdat ze geen reactie ontvangt stuurt ze een aantal keren een rappel. Dat resulteert in de toezegging dat de klacht zal worden doorgezonden naar de RUD Zeeland. Die toezegging wordt niet nagekomen waarna verzoeker de klacht zelf bij de RUD Zeeland indient. De Zeeuwse Ombudsman brengt verzoeker in contact met de klachtencoördinator.

dossier 2016.180 naheffingsaanslag parkeerbelasting

Ondanks het feit dat de parkeervergunning achter de voorruit ligt, krijgt verzoeker toch een naheffingsaanslag parkeerbelasting opgelegd. Verzoeker neemt contact op met het bedrijf dat de naheffingsaanslag op legt. Omdat hij de aanslag niet voldoet ontvangt hij een aanmaning en later een dwangbevel. Verzoeker neemt opnieuw contact op met het bedrijf. Zij stellen dat zijn reactie is doorgestuurd naar de gemeente. De Zeeuwse Ombudsman doet onderzoek en constateert dat de gemeente de reactie van verzoeker als een bezwaarschrift in behandeling heeft is genomen maar dat de gemeente heeft verzuimd dat te melden aan verzoeker. Daarvoor biedt de gemeente excuses aan. Het bezwaarschrift wordt uiteindelijk ongegrond verklaard. De gemeente zal de wijze van communiceren door het bedrijf in periodiek overleg aan de orde stellen.

5.3 gemeente Hulst

dossier 2015.080 onrechtmatig opleggen onderhoudsbijdrage?

De gemeente heeft maandelijks een onderhoudsbijdrage aan verzoeker in rekening gebracht die wordt gekort op de WWB-uitkering van zijn ex-partner. Hij stelt dat zijn schuldbemiddelaar ook maandelijks rechtstreeks een onderhoudsbijdrage aan haar overmaakt. Zijns inziens heeft de gemeente een fout gemaakt en hij eist het aan de gemeente betaalde bedrag terug. De gemeente stelt dat de rechtbank de alimentatie betreft vastgesteld. Nadat contact is opgenomen met de klachtencoördinator zegt de behandelend ambtenaar toe met een inhoudelijke reactie te komen. Uit die informatie blijkt dat er sprake zou zijn geweest van een vrijwillige bijdrage van verzoeker. Aangezien dit juist door verzoeker wordt bestreden zegt de gemeente toe deze kwestie opnieuw te zullen bekijken. De klacht wordt ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Na enkele rappels van de kant van de Zeeuwse Ombudsman en een lange behandelingstermijn organiseert de gemeente uiteindelijk een verhelderend gesprek. Daarna beschouwt verzoeker de klacht als afgedaan.

dossier 2016.020 verrekening belastingen met uitkering

De belastingen van verzoekster worden al vele jaren verrekend met haar uitkering. Nu een nieuwe medewerker dit heeft gedaan, heeft de afwikkeling te lang geduurd. Daarnaast houdt zij nu ook netto minder over. Inmiddels heeft verzoekster een bezwaarschrift ingediend. Maar zij maakt zich zorgen over de behandelingsduur van haar bezwaarschrift en de daardoor oplopende heffingsrente. De Zeeuwse Ombudsman verwijst haar door naar de klachtencoördinator.

dossier 2016.021 bijdrage Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten

Nu de Wtcg met ingang van 1-1-2014 is vervallen ontvangt de gemeente een budget voor gemeentelijk maatwerk. Het CAK heeft verzoeker een brief gestuurd met de mededeling dat de gemeente hem zal informeren over het beleid dat zij gaat voeren als hij een antwoordkaart instuurt. In december 2015 constateert hij dat de gebruikelijke bijdrage niet op zijn rekening is bijgeschreven. Omdat hij van de gemeente geen enkel bericht heeft ontvangen dient hij een klacht in. Uit informatie van de gemeente blijkt dat verzoeker niet op de van het CAK ontvangen lijst staat zodat de gemeente hem ook geen informatie heeft kunnen toezenden. Dat wordt later hersteld. De gemeente heeft besloten de middelen in te zetten ter ondersteuning van inwoners met een relatief grote zorgbehoefte en een relatief laag inkomen en vermogen. Deze inwoners kunnen gebruik maken van een nieuwe collectieve zorgverzekering. Verzoeker wil echter een uitkering zoals in de oude regeling, maar dat is niet mogelijk. Hij heeft daarover een gesprek gehad met de wethouder. Omdat de klacht nog niet door de gemeente is behandeld stuurt de Zeeuwse Ombudsman de klacht door naar de gemeente. Bij de klachtbehandeling zal ook aandacht worden besteed aan de afwikkeling van het gesprek met de wethouder. De gemeente verklaart de klacht ongegrond. Daarna wordt van verzoeker niets meer vernomen.

dossier 2016.027 aansprakelijkstelling kosten wespensteek

In een park dat eigendom is van de gemeente wordt de dochter van verzoeker gestoken door een wesp. Zij heeft de gemeente aansprakelijk gesteld voor de medische kosten. De gemeente deelt haar mee waaraan een aansprakelijkstelling moet voldoen alvorens deze in behandeling kan worden genomen. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de gemeente verzoeker juist heeft geïnformeerd en adviseert haar contact op te nemen met haar rechtsbijstandsverzekering en als ze die niet heeft, met het Juridisch Loket. Daarna wordt niets meer vernomen.

dossier 2016.048 aanvraag uitkering Participatiewet

In november 2015 is een aanvraag om een uitkering op grond van de Participatiewet ingediend maar de gemeente doet volgens verzoeker niets. Uit informatie blijkt dat de aanvraag pas eind januari door het UWV is doorgezonden naar de gemeente. De gemeente blijkt inmiddels een opdracht voor de betaling van een voorschot te hebben verzonden. De gemeente zal het besluit op de aanvraag op korte termijn nemen en toesturen. De Zeeuwse Ombudsman deelt dit mee aan verzoeker en daarmee is de klacht opgelost.

dossier 2016.063 verzoek vergoeding kosten remedial teaching

Een verzoek om de vergoeding van de kosten van remedial teaching wordt ook in bezwaar afgewezen. Verzoeker is van mening dat bevestigingen heeft ontvangen dat dit wel vergoed zou worden. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat hij beroep kan instellen bij de rechtbank en adviseert hem daarvoor contact op te nemen met zijn rechtsbijstandsverzekering. De rechtbank verklaart zijn beroep uiteindelijk gegrond.

dossier 2016.064 afhandeling aanvraag uitkering Participatiewet

Eind 2015 heeft verzoeker een aanvraag voor een uitkering op grond van de Participatiewet ingediend. Maar ondanks de vele gesprekken met de gemeente is er nog geen besluit genomen. De Zeeuwse Ombudsman zendt verzoeker de nodige informatie toe over hoe de procedure verloopt en wat de geldende termijnen zijn. Daarmee is verzoeker voldoende geholpen.

dossier 2016.134 naheffingsaanslag parkeerbelasting

Verzoeker krijgt een naheffingsaanslag parkeerbelasting opgelegd. Hij wilde de situatie uitleggen aan een parkeerwachter maar die was niet te vinden. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem gebruik te maken van de mogelijkheid om bezwaar te maken.

dossier 2016.135 indiening aanvraag uitkering Participatiewet

Verzoeker zegt drie keer een aanvraag om een uitkering te hebben ingediend via de website van het UWV maar die zijn kennelijk niet ontvangen door de gemeente Hulst. De Zeeuwse Ombudsman adviseert contact op te nemen met de klachtencoördinator van de gemeente.

dossier 2016.145 naheffingsaanslag parkeerbelasting

Verzoeker ontvangt een naheffingsaanslag parkeerbelasting (parkeerboete), terwijl hij op een plaats stond waarvan hij dacht dat het parkeren gratis was. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem gebruik te maken van de mogelijkheid om bezwaar te maken.

dossier 2016.160 bijdrage Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten

Er is een klacht ingediend bij de gemeente over het niet uitbetalen van de bijdrage over 2014. Behoudens een ontvangstbevestiging komt daarop geen reactie, ook niet na een rappel. De Zeeuwse Ombudsman ontvangt de klacht via de Nationale ombudsman en informeert verzoekster aan de hand van informatie op de websites van het CAK en de gemeente waarom zij de vergoeding niet meer ontvangt. De Zeeuwse Ombudsman stuurt de klacht ter behandeling door naar de gemeente. Er vindt een gesprek bij de gemeente plaats, waarin excuses worden aangeboden door de gemeente. Verzoeker vraagt om een kort schriftelijk verslag van het gesprek en de aangeboden excuses. Door de gemeente wordt toegezegd dat hij dat binnen twee weken zal ontvangen.

dossier 2016.169 storten puin op oversteekplaats

Op een voetgangersoversteekplaats stort de gemeente puin. Verzoeker constateert dat, ondanks een melding van zijn kant, het puin niet wordt opgeruimd. Nadat hij opnieuw enkele malen contact opneemt met de gemeente wordt toegezegd dat het puin verwijderd zal worden. Als dat niet tijdig wordt gedaan dan kan hij contact opnemen met de klachtencoördinator. Die meldt enige dagen later dat het puin is opgeruimd. Daarnaast heeft verzoeker de gemeente ook nog aansprakelijk gesteld voor een ongeval van zijn hond. De gemeente heeft die aansprakelijkstelling doorgestuurd naar de verzekering. De klacht is daarmee naar tevredenheid van verzoeker afgedaan.

dossier 2016.189 tijdelijke bushalte als vaste bushalte gebruiken

Verzoeker is van mening dat een tijdelijke bushalte op een zodanig goede plaats ligt dat het zinvol is om deze in de toekomst als vaste halteplaats te gaan gebruiken. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar om dit aan de gemeente kenbaar te maken.

dossier 2016.199 na herinrichting is verkeersveiligheid afgenomen

De gemeente heeft een straat opnieuw ingericht. Verzoeker vindt dat daardoor de verkeersveiligheid alleen maar is afgenomen. Daarnaast zijn de parkeerstroken niet meer

aansluitend aan de woningen maar aan de overkant van de weg gelegd. Het is volgens hem zeer gevaarlijk om de weg over te steken. Nadat hij een klacht heeft ingediend deelt de gemeente mee dat er geen aanleiding is om actie te ondernemen. Hij heeft de situatie ook aangekaart in een vergadering van de dorpsraad maar die zegt alleen maar positieve reacties te hebben ontvangen. De gemeente heeft hem erop gewezen dat er in het verleden een informatiebijeenkomst is georganiseerd. Daarbij was hij niet aanwezig. Daar hebben de plannen instemming gekregen. Van een gesprek met de gemeente verwacht hij niets. De Zeeuwse Ombudsman geeft aan dat hij kan overwegen om contact op te nemen met Veilig Verkeer Nederland.

dossier 2016.213 woningaanpassing op grond van de Wmo

Vanwege haar gehandicapte dochter dient verzoeker een aanvraag voor woningaanpassing in op grond van de Wmo. De gemeente gaf aan dat er sprake was van een eigen bijdrage. Verzoeker ondernam daarom op dat moment geen verdere actie meer. Inmiddels heeft de dochter een zware operatie ondergaan waardoor de woningaanpassing urgent wordt. Volgens verzoeker is achteraf gebleken dat er destijds helemaal geen sprake was van een eigen bijdrage. De regelgeving is echter veranderd en nu is een eigen bijdrage wel verplicht. Zij heeft nu voorgesteld een zorgunit in de tuin te plaatsen. Verzoeker zegt toe dat zij relevante stukken zal toesturen, maar een reactie van verzoeker blijft uit. Als de Zeeuwse Ombudsman opnieuw contact opneemt blijkt dat verzoekster haar rechtsbijstandsverzekering heeft ingeschakeld.

dossier 2016.214 geen reactie op aanvraag uitkering Participatiewet

Op een aanvraag voor een uitkering op grond van de Participatiewet reageert de gemeente niet. Verzoeker stelt de gemeente in gebreke op grond van de Wet dwangsom en beroep. Zij zou worden uitgenodigd voor een gesprek maar daarvoor heeft zij geen uitnodiging ontvangen. Inmiddels heeft zij zich ook aangemeld voor schuldhulpverlening. Naar aanleiding daarvan stelt de gemeente dat zij geen aanvraag om een uitkering heeft ontvangen en dat verzoeker ook niet is verschenen op een afspraak. Na contact met de klachtencoördinator blijkt dat zij zich had afgemeld voor een gesprek maar dat dit niet bij de behandelend ambtenaar bekend was. Die bezoekt haar thuis en geeft aan dat de aanvraag in behandeling zal worden genomen. Ook de ingebrekestelling wordt afgehandeld. De klacht is hiermee opgelost.

dossier 2016.215 opeenstapeling fouten bij de behandeling aanvraag

Om in een voormalig agrarisch bedrijfsgebouw te kunnen wonen is een wijziging van het bestemmingsplan nodig. Er heeft een publicatie plaatsgevonden en er zijn geen bezwaren ingediend. Daarna zou gemeenteraad het voorstel behandelen maar dat is (nog) niet gebeurd. Daardoor lijdt verzoeker schade. Uit informatie van de gemeente blijkt dat er inmiddels een brief naar de hypotheekverstrekker is gezonden maar dat was nagelaten hem daarvan op de hoogte te stellen. Daarmee is de klacht afgedaan.

5.4 gemeente Kapelle

dossier 2016.042 regels omtrent brandveiligheid

De gemeente legt extra eisen op inzake de brandveiligheid bij het verlenen van een vergunning voor de bouw van een woonvoorziening voor seizoenarbeiders. Doordat de gemeente als bestemming heeft gekozen voor logies zijn de eisen volgens verzoeker strenger dan als er een

andere bestemming bijvoorbeeld kamerverhuur zou zijn gekozen. Hij vraagt of de Zeeuwse Ombudsman hierin duidelijkheid kan geven. De ombudsman adviseert contact op te nemen met de rechtsbijstandverzekering of het Juridisch Loket. Verzoeker geeft aan het besluit van de gemeente te zullen respecteren.

dossier 2016.115 gebruik recreatiewoning

De gemeente is van mening dat verzoekers hun recreatiewoning gebruiken op een wijze die strijdig is met het bestemmingsplan. De gemeente draagt hen op deze wijze van gebruik te beëindigen en beëindigd te houden onder het verbeuren van een dwangsom. Er is een begunstigingstermijn van zes maanden toegekend.

Verzoekers vragen zich af of de gemeente verplicht is duidelijk aan te geven aan de hand van welke criteria de gemeente zal oordelen of er na het verstrijken van de begunstigingstermijn nog sprake is van handelen in strijd met het bestemmingsplan. De Zeeuwse Ombudsman legt deze vraag voor aan de gemeente. De gemeente geeft aan dat er een bezwaarschrift is ingediend en dat dit punt tijdens hoorzitting aan de orde zal komen. De gemeente stuurt het door haar gehanteerde beleidskader toe aan verzoekers. Van de gemeente is vernomen dat er na een bezwaarprocedure een beroepschrift is ingediend, de zittingsdatum is nog niet bekend. Er is ook een klacht ingediend, die deels gegrond en deels ongegrond is verklaard.

5.5 gemeente Middelburg

dossier 2015.212 diverse klachten over SaBeWa en Belastingssamenwerking Walcheren Schouwen-Duiveland

In dit verslagjaar is een rapport over deze klacht uitgebracht. Een samenvatting hiervan vindt u in hoofdstuk 4.

dossier 2016.028 verstrekken misleidende informatie over verleende bouwvergunning

Verzoekers dienen een klacht in over het verstrekken van misleidende informatie over een in 1996 met vrijstelling verleende bouwvergunning voor het bouwen van woningen. De klacht heeft betrekking op de volgende gedragingen:

- a. het niet meer kunnen achterhalen waarom destijds op de aanvraag voor de verleende bouwvergunning een doorhaling heeft plaatsgevonden en het verzuim om verzoeker te informeren dat is vergeten de vrijstelling in het bestemmingsplan op te nemen;
- b. het niet intrekken van de bouwvergunning;
- c. het feit dat de nog te bouwen woningen volgens de verleende bouwvergunning niet kunnen voldoen aan de actuele eisen van het Bouwbesluit en
- d. de vraag of er een procedure en speciale formulieren bestaan om een bouwvergunning te laten overschrijven op naam van een nieuwe rechthebbende en er geen enkel document is overlegd waaruit de overschrijving zou blijken.

De klacht wordt door de gemeente niet ontvankelijk verklaard voor zover deze betrekking heeft op juridische geschillen als onder de punten b, c en d. Het klachtonderdeel a. wordt ongegrond verklaard voor zover de klacht betrekking heeft op het moedwillig verstrekken van foutieve informatie. Dit onderdeel a. wordt gegrond verklaard betreffende het handelen in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

Hierna leggen verzoekers hun klacht ter beoordeling aan de Zeeuwse Ombudsman voor. Ten aanzien van klachtonderdeel a. stelt verzoeker dat bij de beslissing op zijn verzoek op grond van de Wet openbaarheid van bestuur niet al de door hem gevraagde documenten zijn verstrekt en er sprake zou zijn van vervalsing en wegmoffelen. De Zeeuwse Ombudsman wijst erop dat aangifte kan worden gedaan als er een vermoeden is van fraude. Tegen een besluit op grond van de Wob kan bezwaar worden gemaakt. In een dergelijk geval is de Zeeuwse Ombudsman niet bevoegd een nader onderzoek in te stellen. De Zeeuwse Ombudsman maakt uit het verslag van de door de gemeentelijke klachtencommissie gehouden hoorzitting op dat verzoeker met zijn klacht wil bereiken dat de bouw van de resterende woningen geen doorgang zal vinden. In de klachtafhandelingsbrief wordt uitgelegd dat dit niet via het klachtrecht kan worden bereikt. Tevens wijst de Ombudsman erop dat er geen rechtsmiddelen meer open staan tegen de vergunning. Overwogen kan worden een handhavingsverzoek in te dienen op het moment dat de bouw wordt gestart en daarbij een voorlopige voorziening te vragen. De Zeeuwse Ombudsman legt uit dat de gang van zaken met betrekking tot de doorhaling door het tijdsverloop niet meer te achterhalen is. De Zeeuwse Ombudsman concludeert daarop dat verzoeker onvoldoende belang heeft bij een verder onderzoek van de klacht.

dossier 2016.039 het onjuist vaststellen waterverbruik voor de rioolheffing

In 2014 en 2015 is het waterverbruik voor de aanslagen rioolheffing na bezwaar van verzoeker aangepast. Voor de aanslag voor het jaar 2016 wordt volgens hem opnieuw een verkeerde hoeveelheid gehanteerd en hij vindt het vreemd hem dat hij daarvoor telkens een bezwaarschrift moet indienen. De Zeeuwse Ombudsman constateert op basis van via de gemeente ontvangen informatie dat voor 2014 en 2015 het bezwaar van verzoeker gegrond is verklaard en dat het verbruik is geactualiseerd naar aanleiding van een later ontvangen eindafrekening van Delta. Op grond van de verordening was deze aanpassing niet nodig. Vanaf 2016 zal het gestelde in de verordening op de heffing en de invordering van rioolheffing onverkort worden toegepast. De Zeeuwse Ombudsman deelt dit aan verzoeker mee. Als verzoeker het niet eens is met de beslissing op zijn bezwaarschrift dan kan hij beroep instellen. De Zeeuwse Ombudsman is in dat geval niet bevoegd nader onderzoek naar de klacht in te stellen.

dossier 2016.043 begrafenis op kosten gemeente

De zoon van kennissen van verzoekster is na een langdurig ziekbed overleden. Er zijn geen middelen om de begrafenis te betalen. Daarom heeft zij contact opgenomen met de gemeente. Volgens verzoeker waren die contacten uitermate zakelijk en zonder enig inlevingsvermogen van de situatie. Zij zal over de gang van zaken een klacht indienen bij de gemeente. Daarnaast blijkt dat het voor de bejaarde ouders van de overledene niet mogelijk is het uitstrooien van de as bij te wonen. De Zeeuwse Ombudsman is niet op de hoogte van het beleid van de gemeente ter zake en deelt dat mee aan verzoekster. Zij vertelt dat zij de burgemeester kent en dat zij met hem contact zal opnemen.

dossier 2016.054 verlaging trottoir achterwege gelaten bij herbestrating weg

In een weg wordt nieuwe riolering aangelegd. Daarna wordt de weg opnieuw bestraat. Daarbij is de verlaging van het trottoir bij twee brandgangen weggelaten. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker door naar de klachtcoördinator van de gemeente. Hij organiseert op korte termijn een gesprek waarbij wordt afgesproken dat de gemeente bij één van de twee brandgangen de verlaging alsnog zal aanbrengen. De klacht is daarmee naar tevredenheid van verzoeker opgelost.

dossier 2016.062 hoogte afvalstoffenheffing

Verzoeker wil dat de afvalstoffenheffing voor hem lager wordt vastgesteld omdat hij minder afval produceert. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker naar de gemeenteraad die het beleid op dat punt bepaalt.

dossier 2016.068 overschrijving kinderen zonder kennisgeving aan moeder

De vader heeft zijn minderjarige kinderen ingeschreven op een ander adres in de gemeente. De moeder is daarvan niet in kennis gesteld. Verzoeker, de zaakwaarnemer van de moeder, heeft hierover contact opgenomen met de gemeente maar dat heeft niet tot meer duidelijkheid geleid. Hierover is hij ontevreden. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat het inderdaad mogelijk is dat de kinderen door één van beide ouders ingeschreven worden op een ander adres, zonder de andere ouder daarvan in kennis te stellen. Omdat hij ontevreden is en nog met meerdere vragen zit verwijst de ombudsman hem door naar de klachtencoördinator van de gemeente.

dossier 2016.100 betalingsregeling i.v.m. afwijzing kwijtschelding

Een verzoek om kwijtschelding is afgewezen omdat er meerdere kentekens op naam van verzoeker staan. Zij heeft met de gemeente contact opgenomen over een betalingsregeling. Met het gedane voorstel is zij niet akkoord gegaan. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar op de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de incassokosten. Over de wijze waarop ze te woord is gestaan kan ze een klacht indienen. De klacht wordt doorgestuurd.

dossier 2016.122 geen kwijtschelding wegens bezit auto

Een oude auto, die niet meer gerepareerd kon worden, is door verzoekster ingeruild en met een geringe bijbetaling schaft zij een andere auto aan. Haar dochter verblijft in een instelling die niet met het openbaar vervoer te bereiken is. De Zeeuwse Ombudsman neemt contact op met de maatschappelijk werker van verzoeker. Uit dat contact wordt duidelijk dat het beroep is afgewezen. Daarna wordt een met medische verklaringen onderbouwd herzieningsverzoek ingediend. Op basis van deze nieuwe informatie wordt alsnog kwijtschelding toegekend.

dossier 2016.140 geen kwijtschelding wegens vermogen

Een verzoek om kwijtschelding wordt afgewezen in verband met een spaarhypotheek. Deze is echter niet liquide te maken, ook niet als de woning wordt verkocht. De waarde is lager dan de hypotheek. In eerste instantie was ook de waarde van een auto nog een belemmering maar na een taxatie bleek die onder de drempelwaarde te liggen. Uit onderzoek van de Zeeuwse Ombudsman blijkt dat er ook nog sprake is van een belastingteruggave. Geconstateerd wordt dat de wettelijke bepalingen door SaBeWa Zeeland juist zijn toegepast. Het is wel van belang dat de besluiten van SaBeWa in het vervolg beter gemotiveerd worden, zodat direct duidelijk is om welke redenen de kwijtschelding wordt afgewezen.

dossier 2016.165 sluiting woning

De burgemeester heeft een besluit genomen dat de woning van verzoeker voor drie maanden wordt gesloten wegens het bezit van softdrugs. Met een noodkreet richt verzoeker zich tot de Zeeuwse Ombudsman. Hij constateert dat verzoeker tegen het besluit bezwaar heeft gemaakt en dat een voorlopige voorziening door de voorzieningenrechter is afgewezen. Het is onduidelijk wat verzoeker precies van de ZO verwacht. Zijn advocaat heeft bij hem aangedrongen op het

regelen van vervangende huisvesting. In dat kader adviseert de ombudsman hem om contact op te nemen met Maatschappelijk Werk Walcheren.

dossier 2016.226 gedeeltelijke afwijzing kwijtschelding wegens te hoog vermogen

Een verzoek om kwijtschelding wordt ook in beroep gedeeltelijk afgewezen omdat verzoekster een te hoog vermogen heeft. Zij is van mening dat de saldi van haar bankrekeningen dienen te worden gesaldeerd omdat op één van de rekeningen een negatief saldo staat. Het hoge saldo op de andere rekening is veroorzaakt door het feit dat zij teveel zorg- en/of huurtoeslag van de belastingdienst heeft ontvangen. Dit bedrag zal weer moeten worden terugbetaald en daarom heeft verzoeker dit apart gezet. In navolging van de Leidraad kwijtschelding wordt er niet gesaldeerd.

Na bemiddeling door de Zeeuwse Ombudsman wordt afgesproken dat als verzoeker kan aantonen dat zij de bedragen in één keer moet terugbetalen dan zal daar door de gemeente rekening mee worden gehouden. Uit de door verzoeker verstrekte informatie blijkt echter dat ze in termijnen heeft terugbetaald. Het banksaldo is dan ook terecht bij de beoordeling van het verzoek om kwijtschelding meegenomen. De Zeeuwse Ombudsman concludeert dat er is gehandeld overeenkomstig de wettelijke bepalingen, en deelt dit schriftelijk mee aan verzoeker.

dossier 2016.232 geen reactie op e-mail

Op een door verzoeker verzonden e-mail heeft hij na één maand nog geen enkele reactie ontvangen. De Zeeuwse Ombudsman zendt de betreffende e-mail met de klacht door naar de klachtcoördinator en stelt verzoeker hiervan in kennis, zodat verzoeker ook beschikt over het e-mail adres van de klachtcoördinator. Navraag bij de gemeente maakt duidelijk dat met verzoeker is afgesproken dat de sloot door Orionis in januari zal worden opgeschoond. Naar aanleiding van de terugkoppeling bij het schrijven van het jaarverslag blijkt dat dit in februari 2017 nog niet is gedaan. Orionis maakt de sloot een week later schoon.

5.6 gemeente Noord-Beveland

dossier 2016.056 overlast van burens

In de nachtelijke uren ondervindt een hoogbejaarde verzoekster overlast van opmerkelijke activiteiten die bij haar burens zouden plaatsvinden. Ze heeft daarover al vele malen contact opgenomen met de politie maar daar wordt ze niet serieus genomen. De burgemeester is ook bij haar op bezoek geweest maar ook van hem zegt ze nooit een reactie te hebben gekregen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de problemen die verzoeker ervaart bekend zijn. Volgens de gemeente ziet verzoekster dingen die er niet zijn. De Zeeuwse Ombudsman geeft aan dat het voor alle burgers van belang is dat zij contact met de gemeente kunnen zoeken. Afgesproken wordt dat de gemeente aan verzoeker zal doorgeven dat ze de gemeente altijd kan bellen.

dossier 2016.154 niet nakomen afspraken voetbalkooi

Volgens verzoekster, die al eerder contact met de Zeeuwse Ombudsman heeft opgenomen over deze kwestie (zie dossier 2014.121), worden de gemaakte afspraken over het gebruik van de voetbalkooi niet nagekomen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar te noteren wanneer dat

gebeurt en op basis daarvan een klacht in te dienen bij de gemeente. De gemeente geeft de namen van de ambtenaren door waarmee verzoeker contact kan opnemen. Dat wordt met verzoekster besproken.

dossier 2016.159 ten onrechte betaalde forensenbelasting

In de loop van het jaar verkoopt verzoeker zijn vakantiehuisje. Maar hij moet over het gehele kalenderjaar forensenbelasting betalen. Daarmee is hij het niet eens. De gemeente verklaart het bezwaarschrift ongegrond maar van de mogelijkheid om beroep in te stellen bij de rechtbank maakt verzoeker geen gebruik. De Zeeuwse Ombudsman is niet bevoegd een nader onderzoek in te stellen omdat er een mogelijkheid tot beroep is geweest. Daarbij zou de klacht eerst voorgelegd moeten worden aan de gemeente omdat nog niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat er sprake is van een onjuiste adressering van de aanslag en dat verzoeker voor het instellen van beroep ten onrechte is doorverwezen naar de Arrondissementsrechtbank in Middelburg. Dit wordt in de klachtafhandelingsbrief aan verzoeker en de gemeente meegedeeld.

dossier 2016.168 afwijzing kwijtschelding wegens bezit tweede auto

Het beroep tegen een afwijzing van kwijtschelding wordt afgewezen wegens het feit dat er twee kentekens op naam van verzoeker staan. Omdat één van de kentekens geschorst is en daaraan geen extra kosten zijn verbonden dient verzoeker een klacht in bij de Zeeuwse Ombudsman. Omdat SaBeWa Zeeland de beslissingen op de kwijtscheldingsverzoeken voorbereidt is deze klacht ook onder SaBeWa Zeeland geregistreerd. Er volgt een langdurige bemiddeling met SaBeWa Zeeland. Uiteindelijk wordt de kwijtschelding alsnog toegekend vanwege zwaarwegende omstandigheden.

5.7 gemeente Reimerswaal

dossier 2016.022 wijziging bestemmingsplan

Verzoeker heeft in het verleden een perceel grond gekocht, op grond van een nieuw bestemmingsplan heeft dit perceel een gewijzigde bestemming gekregen. Hiervan is hij nooit op de hoogte gesteld en hij geeft aan dat hij door de gewijzigde bestemming schade lijdt. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat de gemeente niet de plicht heeft om hem persoonlijk te informeren over een bestemmingswijziging. Een eigenaar heeft zelf de plicht om dat zelf goed in de gaten te houden. Verzoeker heeft een advocaat in de arm genomen om na te gaan of hij de gemeente aansprakelijk kan stellen voor de door hem geleden schade. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de gemeente.

dossier 2016.049 uitbetaling PGB

In december 2015 heeft de gemeente een besluit genomen over een Persoonsgebonden Budget (PGB) maar de uitbetaling van de bedragen door de Sociale Verzekeringsbank (SVB) blijft uit. De Zeeuwse Ombudsman vraagt de gemeente om na te gaan of de gegevens op de juiste manier zijn aangeleverd bij de SVB. Naar aanleiding daarvan neemt de gemeente contact op met verzoeker en de SVB en er worden afspraken gemaakt over de uitbetaling. Daarmee is de klacht opgelost.

dossier 2016.061 stankoverlast grote dieren in de bebouwde kom

Al enige jaren ervaart verzoeker stankoverlast als gevolg van grote dieren (pony en alpaca) van de burens. Volgens verzoeker zou het houden van deze dieren toegestaan zijn mits dagelijks de uitwerpselen worden verwijderd. Uit informatie van de gemeente blijkt dat meerdere omwonenden hebben geklaagd.

Op grond van het overgangsrecht van het bestemmingsplan is het echter toegestaan de beesten ter plaatse te houden. Omdat de gemeente op de hoogte wil blijven van eventuele overlast om in de toekomst te kunnen optreden is het advies aan verzoeker contact op te nemen met de klachtencoördinator.

dossier 2016.074 niet in aanmerking komen voor gemeentelijke opdrachten

Nadat de gemeente een drietal klachten van verzoeker heeft afgedaan worden die ter beoordeling aan de Zeeuwse Ombudsman voorgelegd. Hij is het er niet mee eens dat de drie afzonderlijke, op dezelfde dag, ingediende klachten door de gemeente in één brief worden afgedaan. De Zeeuwse Ombudsman ziet daarin geen bezwaar. De klachten hebben betrekking op de volgende gedragingen:

1. in de mailwisseling met de wethouder is een door hem gestelde vraag niet beantwoord;
2. de wethouder zou hebben toegezegd dat hij een serieus antwoord zou krijgen op welke wijze een aanbesteding heeft plaatsgevonden;
3. de vraag die hij in de afgelopen jaren herhaaldelijk heeft gesteld waarom hij bij werkzaamheden die zijn beroep betreffen altijd buitengesloten wordt, is niet beantwoord (zie ook dossier 2013.052).

Op verzoek van de Zeeuwse Ombudsman beantwoordt de gemeente eerste vraag alsnog. Over de tweede vraag geeft de gemeente aan dat er voor de betreffende aanbesteding nog geen concrete stappen zijn ondernomen. Als er in de toekomst stappen worden ondernomen dan zal dat in overeenstemming met het gemeentelijk inkoop- en aanbestedingsbeleid gebeuren. Ten aanzien van het derde klachtonderdeel blijkt dat er een brief van de gemeente is uit 2013. In deze brief staat het antwoord op de door verzoeker herhaaldelijk gestelde vraag. De Ombudscommissie stelt geen nader onderzoek in naar de klachten omdat verzoeker onvoldoende belang heeft bij verdere behandeling nu de gemeente de vragen in voldoende mate heeft beantwoord.

dossier 2016.084 wijze van communiceren van een ambtenaar

In het kader van deze klacht is een eindrapport uitgebracht in het verslagjaar. Een samenvatting van de klacht en het oordeel van de ombudscommissie vindt u in hoofdstuk 4.

dossier 2016.090 gehandicaptenparkeerkaart

Sinds 1991 heeft verzoeker al verschillende malen een gehandicaptenparkeerkaart aangevraagd. Toen duurde de behandeling enkele minuten en was de kaart gratis. Inmiddels duurt de behandeling 4 tot 8 weken en kost de kaart € 155,40.

Verzoeker merkt op dat in een aantal gemeenten in de regio de kosten maar € 15,- bedragen en soms is de aanschaf zelfs gratis.

Verzoeker heeft dit met een brief kenbaar gemaakt aan de gemeente, hierop heeft hij geen reactie ontvangen. Verzoeker heeft ook een gesprek gehad met de burgemeester. Volgens hem heeft de burgemeester toen toegezegd dat hij binnen een week een reactie zou krijgen op zijn brief. Nadat de Zeeuwse Ombudsman contact opneemt met de gemeente wordt door hen contact opgenomen met hem verzoeker. Er wordt opnieuw toegezegd dat hij een reactie krijgt

op zijn brief en dat per 1 januari 2017 de kosten zullen worden teruggebracht tot € 25,--. Korte tijd later ontvangt hij een brief van de gemeente waarbij hij een reactie krijgt op zijn eerdere correspondentie. Ook vermeldt de gemeente hierin de aanpassing van de legestarieven.

dossier 2016.096 overlast gebruik sportvelden

Verzoekers ervaren overlast van het gebruik van een voetbalveld. In tegenstelling tot de gemaakte afspraken wordt het veld ook buiten de gymlessen van een school gebruikt. Uit de door verzoeker toegezonden informatie blijkt dat er in het verleden tussen de gemeente, de eigenaar van het terrein en de bewoners een privaatrechtelijke vaststellingsovereenkomst is gesloten waarin een bepaling is opgenomen hoe omgegaan dient te worden met geschillen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker om hierop een beroep te doen. Daarnaast wijst hij op het belang van het goed vastleggen van de ervaren overlast. De gemeente geeft aan geen verdere stappen in dit dossier te ondernemen.

dossier 2016.128 verplaatsing consultatiebureaus

De gemeente besluit de consultatiebureaus uit de diverse kernen te verplaatsen naar een centrale locatie. Voor verzoeker betekent dit dat hij veel meer tijd kwijt is voor een bezoek terwijl hij daardoor ook inkomsten misloopt als zelfstandige. De Zeeuwse Ombudsman deelt hem mee dat hij niet bevoegd is een onderzoek in te stellen, omdat dit valt onder het algemeen beleid van de gemeente. Hij geeft aan dat verzoeker zijn verhaal voor kan leggen aan de gemeenteraad.

dossier 2016.146 gevolgen inschrijving op adres in BRP

Verzoeker is schipper en verblijft met een matroos aan boord van een schip. De gemeente heeft zijn matroos en hem in het verleden geweigerd een postadres te verstrekken. Daarom staan zij nu ingeschreven op het adres waar zijn vrouw en kinderen permanent wonen. Gevolg hiervan is dat hij op basis van zijn inkomen meer huur moet betalen aan de woningcorporatie. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem een verzoek om een briefadres te doen. Als dat wordt afgewezen kan hij bezwaar maken en eventueel later beroep instellen zodat de rechter uiteindelijk zal bepalen of het verzoek om een briefadres al dan niet terecht is afgewezen. In gevallen waarin bezwaar en beroep mogelijk is, is de Zeeuwse Ombudsman niet bevoegd.

dossier 2016.198 verzoek uitschrijving BRP

Verzoekster heeft een verzoek ingediend om haar ex-partner uit te schrijven omdat hij niet meer woont op het aangegeven adres. Maar tot op heden heeft de uitschrijving niet plaatsgevonden. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar erop dat de gemeente een adresonderzoek zal instellen en dat de gemeente op basis daarvan uiteindelijk een standpunt bepaalt. Uit informatie van de klachtencoördinator blijkt dat de ex-partner vermoedelijk in een andere gemeente woont. Die gemeente is ook gestart met een onderzoek. Kort daarna deelt verzoeker mee dat haar ex-partner is uitgeschreven. De klacht is daarmee opgelost.

5.8 gemeente Schouwen-Duiveland

dossier 2016.026 uitbetalingsdatum uitkering wordt gewijzigd

Verzoekster komt in de problemen als de uitbetalingsdatum van de uitkering op grond van de Participatiewet wordt gewijzigd. Afspraken die zij met derden heeft gemaakt over betalingen kan

zij nu niet meer nakomen. De ombudsman verwijst verzoeker door naar de klachtcoördinator van de gemeente.

dossier 2016.072 realisatie Brouwerseiland

Een vertegenwoordiger van een groep windsurfers heeft ernstige bedenkingen bij de plannen voor de realisatie van het Brouwerseiland. Zijns inziens is er bij de plannen met de belangen van de windsurfers totaal geen rekening gehouden. Hij plaatst ook vraagtekens bij de uitlatingen van de gedeputeerde over de plannen. Wat betreft de plannen zelf adviseert de Zeeuwse Ombudsman gebruik te maken van de mogelijkheden om een zienswijze in te dienen en gebruik te maken van de mogelijkheden van bezwaar en later beroep. In dat kader is het van belang de publicaties van de gemeente goed in de gaten te houden. Over de uitlatingen van de gedeputeerde kan verzoeker een klacht indienen bij de provincie.

dossier 2016.104 niet kunnen voldoen aan voorwaarden vergunning

De gemeente heeft een vergunning afgegeven voor het gebruik van knalapparatuur op een landbouwperceel. Verzoeker kan echter niet voldoen aan de aan de vergunning verbonden voorwaarden. Een buitengewoon opsporingsambtenaar heeft geadviseerd ontheffing aan te vragen terwijl een andere ambtenaar hem opdraagt de apparatuur direct weg te halen. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker naar de klachtcoördinator van de gemeente.

dossier 2016.105 problemen rond pleegzorg

In het kader van deze klacht is een eindrapport uitgebracht. Een samenvatting van de klacht en het oordeel van de commissie vindt u in hoofdstuk 4.

dossier 2016.118 geen informatie over een uitkering

Verzoekster heeft een aantal vragen over een door de gemeente aan haar verstrekte uitkering. Het betreft een terugvordering uit 2002 waartegen zij in 2014 bezwaar heeft gemaakt. De communicatie met de betrokken medewerker van de gemeente is helemaal vastgelopen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat verzoekster beroep heeft aangetekend tegen het besluit op het bezwaarschrift. Daarover heeft reeds een zitting bij de rechtbank plaatsgevonden. Omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste stuurt de Zeeuwse Ombudsman de klacht door naar de gemeente. De gemeente verklaart de klacht ongegrond, van verzoeker wordt niets meer vernomen.

dossier 2016.121 inspraakprocedure Brouwerseiland

Verzoeker heeft een reactie in het kader van de inspraak op het voorontwerpbestemmingsplan gegeven maar elf weken na de sluitingsdatum heeft hij nog steeds geen reactie van de gemeente ontvangen. Deze klacht is een vervolg op dossier 2016.072. Naar aanleiding van de vraag van verzoeker besluit de gemeente aan iedereen die een reactie heeft gegeven een tussenbericht te sturen. De ombudsman adviseert verzoeker dit soort vragen in het vervolg rechtstreeks aan de gemeente te stellen.

dossier 2016.155 niet per e-mail zienswijze indienen en ook niet in vreemde taal

In een kennisgeving van een aantal ontwerpbesluiten die ter inzage liggen staat vermeld dat de zienswijzen in de Nederlandse taal moeten zijn opgesteld en dat het indienen per e-mail niet

mogelijk is. Verzoeker vraagt of de gemeente zich hiermee aan de wet houdt. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat dit het geval is en informeert hem daarover.

dossier 2016.156 inspraak in vakantieperiode

Gedurende de vakantieperiode legt de gemeente ontwerpbesluiten ter inzage. Verzoeker vraagt of dit overeenkomstig de wettelijke voorschriften is. De Zeeuwse Ombudsman antwoordt dat dit het geval is en ook dat het gebruikelijk is om de vakantieperiode hiervoor te benutten. Voor de beantwoording van de vraag of de stukken niet op een andere datum ter inzage kunnen worden gelegd, verwijst de ombudsman verzoeker door naar de gemeente. Gelet op de gestelde vragen adviseert de ombudsman voor de verdere procedure juridische bijstand in de arm te nemen.

dossier 2016.166 handhaving

Een boer maakt voor het verjagen van vogels gebruik van de diensten van iemand die in het bezit is van een vogelafweer pistool en daar ook een vergunning voor heeft. Hij schiet het pistool echter af in de bebouwde kom op korte afstand van de woning van verzoeker. Dat geeft een hoge geluidsbelasting. Vanwege een lichamelijk probleem is bij hem de impact nog veel groter. Hij heeft daarover contact opgenomen met de gemeente maar die verwijst door naar de politie. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem een handhavingsverzoek in te dienen bij de gemeente. Hij kan voor hulp bij het opstellen hiervan een beroep doen op zijn rechtsbijstandsverzekering.

dossier 2016.206 verbod recreatief gebruik woning

De gemeente geeft aan dat het verzoekster op grond van het bestemmingsplan niet is toegestaan haar woning voor recreatief gebruik te verhuren. Het voornemen tot het opleggen van een last onder dwangsom wordt aan haar kenbaar gemaakt. Zij constateert echter dat er nog steeds woningen voor die doeleinden worden verhuurd. De Zeeuwse Ombudsman verwijst haar door naar de klachtencoördinator waar ze ook kan informeren of ook voor andere panden handhavend zal worden opgetreden.

dossier 2016.220 gang van zaken Brouwerseiland

De totale gang van zaken waarop de gemeente in deze zaak met burgers om gaat is voor verzoeker aanleiding om opnieuw te klagen (zie ook dossier 2016.155). Belangrijke vraag voor hem is of de gevolgde procedure wel in overeenstemming is met de wet. De Zeeuwse Ombudsman stuurt hem daarover de nodige informatie toe.

dossier 2016.225 beëindiging uitkering

De uitkering van verzoeker is door de gemeente beëindigd wegens een lang verblijf in het buitenland zonder dit te melden. Van de mogelijkheid om bezwaar te maken heeft hij geen gebruik gemaakt. De gemeente heeft hem een aanvraagformulier voor een nieuwe uitkering toegestuurd. Die aanvraag heeft hij nog niet bij de gemeente ingediend. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem op het belang om de aanvraag z.s.m. in te dienen. Daarnaast klaagt hij over het feit dat de gemeente handelt in strijd met het Europees recht en dat de correspondentie niet in het Engels gesteld is. De ombudsman verwijst verzoeker voor ondersteuning door naar het Juridisch Loket en maatschappelijk werk en voor het indienen van een klacht naar de gemeente.

dossier 2016.227 openbaarmaking correspondentie inbreuk op privacy

Verzoeker stuurt een brief naar de gemeente en constateert enige tijd later die brief op het internet terug te vinden is. Dat vindt hij een inbreuk op zijn privacy. Daarom vraagt hij bij een brief aan de gemeente om die niet op het internet te plaatsen. Maar hij is eigenlijk van mening dat het uitgangspunt zou moeten zijn dat de correspondentie niet op het internet wordt gezet. Voor het indienen van een klacht wordt hij doorverwezen naar de gemeente.

dossier 2016.233 nog geen trottoir of weg aangelegd in nieuw wijkje

Verzoekster woont sedert enige tijd in een levensloopbestendige woning. Maar er zijn nog steeds geen trottoir en weg aangelegd terwijl de bewoners allemaal de nodige beperkingen en aandoeningen hebben. Volgens haar heeft de gemeente aangegeven dat deze situatie nog langere tijd zo blijft. Er liggen wel rijplaten maar die zijn bij regen en vorst erg glad. De ombudsman verwijst haar door naar de klachtencoördinator.

5.9 gemeente Sluis

dossier 2015.225 overlast buurvrouw

Overlast van een pianospelende oudere buurvrouw is voor verzoeker aanleiding om contact op te nemen met de woningcorporatie waarvan hij de woning huurt. Die onderschrijft zijn klacht maar voordat zij daadwerkelijk actie ondernemen moet er eerst buurtbemiddeling plaatsvinden door het team van de gemeente. Daar is echter nog niets van terecht gekomen. Op advies van de Zeeuwse Ombudsman dient verzoeker een klacht in bij de gemeente. Zijn klacht wordt gegrond verklaard betreffende het niet vastleggen van de, overigens volgens verzoeker nimmer door hem verstrekte toestemming, om contact te mogen opnemen met zijn behandelend arts en het veel te laat reageren op het verzoek om hulp. Daarvoor heeft de gemeente haar excuses aangeboden.

Omdat klachtbehandeling door de Zeeuwse Ombudsman hieraan niets kan toevoegen, neemt de ombudsman de klacht niet verder in behandeling. Verzoeker wil dat de gemaakte afspraken met zijn buurvrouw worden aangepast. Verzoeker kan daarvoor contact opnemen met de gemeente en de woningcorporatie.

dossier 2016.016 ontruiming gebied in verband een bomruiming

Via de Nationale ombudsman ontvangt de Zeeuwse Ombudsman een niet nader omschreven klacht van verzoeker. Als bijlage is informatie van de gemeente gevoegd over een op handen zijnde bomruiming. Uit navraag bij de gemeente blijkt dat er daar geen klacht van hem bekend is. De ombudsman adviseert verzoeker zijn klacht nader te omschrijven en deze bij de gemeente in te dienen. Daarna wordt geen enkele reactie meer ontvangen.

dossier 2016.058 sloop woning

De gemeente heeft de Wet voorkeursrecht gemeenten van toepassing verklaard voor onder andere de woning van verzoekster. Medewerkers van de gemeente brengen haar een bezoek om uitleg te geven over het traject voor de waardebeoordeling van haar woning. Dat levert irritaties op. Verzoekster vindt zichzelf mans genoeg om een makelaar in de arm te nemen. Daarnaast houdt de gemeente zich niet aan de gemaakte afspraken. De ombudsman adviseert haar

contact op te nemen met het Juridisch Loket en de Vereniging Eigen Huis voor meer informatie. Verzoekster geeft aan dat ze inmiddels ook een klacht heeft ingediend bij de gemeente. De Zeeuwse Ombudsman geeft aan dat dit de juiste weg is.

dossier 2016.086 hinder verkeersdrempel

De gemeente stuurt verzoeker een brief nadat iemand aandacht heeft gevraagd voor de hinder van een verkeersdrempel. Verzoeker vindt de inhoud van de brief onduidelijk. Hij wil daarover een klacht indienen. De ombudsman verwijst hem hiervoor door naar de gemeente.

dossier 2016.162 naheffingsaanslag parkeerbelasting

Verzoeker tekent bezwaar aan tegen een naheffingsaanslag parkeerbelasting. Hij was er vanuit gegaan dat ook in Nederland de Europese parkeerkaart recht geeft op gratis parkeren. Dat is echter niet het geval. Dat staat volgens de gemeente ter plaatse ook duidelijk aangegeven. De gemeente verklaart het bezwaar ongegrond. Verzoeker kan beroep instellen bij de rechtbank. De Zeeuwse Ombudsman geeft aan niet bevoegd te zijn een onderzoek in te stellen en verwijst nog naar de informatie op de website van de Rijksoverheid over het parkeren met een gehandicaptenparkeerkaart in Nederland. Verzoeker geeft aan van de mogelijkheid tot beroep geen gebruik te zullen maken.

dossier 2016.163 vraag over uitspraak wethouder

Verzoeker heeft meerdere malen een vraag gesteld over een uitspraak van een wethouder tijdens een vergadering van een raadscommissie. Omdat verzoeker geen antwoord ontvangt dient hij een klacht in. Over deze kwestie heeft verzoeker al meerdere malen contact gezocht met de Zeeuwse Ombudsman (zie dossiers 2011.148 en 2014.049). De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de termijn voor de klachtbehandeling nog niet is verlopen zodat er nog geen aanleiding is om actie in de richting van de gemeente te ondernemen. Korte tijd later deelt de gemeente mee dat de klacht naar tevredenheid van verzoeker is afgehandeld.

dossier 2016.164 intrekking uitkering

De gemeente heeft reeds geruime tijd geleden de uitkering van verzoeker ingetrokken en daarmee is hij het niet eens. Hij plaatst vraagtekens bij het optreden van de sociale recherche. Hij had destijds bezwaar kunnen maken en beroep kunnen instellen bij de rechtbank. De Zeeuwse Ombudsman geeft aan in dat geval niet bevoegd te zijn een onderzoek in te stellen. Van verzoeker wordt daarna geen reactie meer ontvangen.

dossier 2016.170 ontevreden over budgetbeheer

Verzoeker en zijn partner ontvangen budgetbeheer in het kader van schuldhulpverlening. Zij zijn daar ontevreden over. Uit informatie van de gemeente blijkt dat hen binnenkort, voor een periode van een halfjaar de toegang tot het gemeentehuis zal worden ontzegd, wegens verbaal agressief gedrag. Enige tijd later meldt de klachtencoördinator dat er een klacht van verzoeker is ontvangen.

dossier 2016.173 niet reageren op klacht(en)

Na zes maanden stuurt verzoeker een herinnering aan de klachtencommissie dat hij nog steeds geen reactie heeft gekregen op de door hem ingediende klacht(en). Daarover heeft reeds

geruime tijd geleden een hoorzitting plaatsgevonden, waarvan hij nog geen verslag heeft ontvangen. Tijdens de hoorzitting constateerde verzoeker ook dat het onderliggende dossier niet compleet was. Daarom plaatst hij ook vraagtekens bij het functioneren van de klachtencoördinator. Uit informatie van de gemeente blijkt dat het verslag van de hoorzitting gereed is en het advies van de klachtencommissie zal worden voorgelegd aan het college van burgemeester en wethouders. De klacht over het niet functioneren van de klachtencoördinator, die nog niet bekend is bij de gemeente, neemt de gemeente als nieuwe klacht in behandeling.

dossier 2016.183 overlast van laag frequent geluid

Vanwege overlast van laag frequent geluid neemt verzoeker contact op met de gemeente. Voor een onderzoek zijn offertes opgevraagd. Daarover is volgens hem echter nog geen besluit genomen. Uit informatie van de klachtencoördinator blijkt dat de opdracht voor het onderzoek inmiddels is verstrekt. Voor de planning zal de RUD Zeeland contact opnemen met verzoeker.

dossier 2016.195 loonbeslag op AOW-uitkering

Vanwege een openstaande schuld (zie dossier 2014.073) legt de gemeente beslag op de AOW-uitkering van verzoeker. Het loonbeslag is 90% van de bijstandsnorm maar daar is verzoeker het niet mee eens. Ook de inkomsten van zijn echtgenote worden nu meegeteld terwijl dat in het verleden, toen hij nog werkte, niet het geval is geweest. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat er bij het beslag rekening gehouden moet worden met de beslagvrije voet. Na een berekening komt verzoeker tot de conclusie dat de gemeente minder inhoudt dan ze zouden mogen. Voor een toetsing zal hij nog contact opnemen met het Juridisch Loket.

dossier 2016.229 eigen bijdrage woningaanpassing Wmo

Nadat in de huurwoning een aanpassing heeft plaatsgevonden (maatwerkvoorziening in natura) krijgt verzoeker een brief waarin staat dat zij een eigen bijdrage moet betalen. Het CAK zal haar daarover verder informeren. Zij vraagt zich af of dat zomaar kan en hoelang de eigen bijdrage moet worden betaald. Volgens de Zeeuwse Ombudsman had het in de rede gelegen dat de gemeente haar had geïnformeerd over de eigen bijdrage en haar had gewezen op de rekenhulp en de folder van het CAK. Voor verzoeker is de klacht hiermee naar tevredenheid afgedaan.

5.10 gemeente Terneuzen

dossier 2016.013 problemen met een PGB

De buurvrouw van verzoeker, die handelingsonbekwaam is, ondervindt daardoor problemen met haar Persoonsgebonden Budget (PGB). De Ombudsman verwijst hem door naar de klachtencoördinator.

dossier 2016.033 aanvraag WSNP buiten behandeling gesteld

De gemeente stelt een aanvraag op grond van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen buiten behandeling omdat de ex-vrouw van verzoeker weigert bepaalde documenten te overhandigen. Daarnaast klaagt hij over de budgetbeheerder in verband met nalatigheid bij het

voldoen van rekeningen en een teamleider met betrekking tot het instellen van bewindvoering. De ombudsman verwijst hem door naar de klachtencoördinator.

dossier 2016.044 onderhoudstoestand tuin

De gemeente stuurt verzoeker een aanschrijving om de tuin bij zijn vorige woning te onderhouden. Hij maakt daartegen bezwaar maar nog tijdens de behandelingstermijn onderneemt de gemeente zelf actie en ruimt de tuin op. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem naar de klachtencoördinator.

dossier 2016.050 schuldhulpverlening

De gemeente beëindigt de schuldhulpverlening nu verzoeker heeft meegedeeld dat hij gaat scheiden. Dat blijft zo totdat de huidige woning niet meer op naam van hem en zijn (ex) echtgenote staat. Hij vraagt zich af of dat zomaar kan. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem door naar de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK), het Juridisch Loket en de klachtencoördinator van de gemeente.

dossier 2016.067 overlast en schade door vrachtverkeer

Verzoeker ervaart overlast van geluid en trillingen door vrachtverkeer. Er is ook sprake van een lekkage. De verantwoordelijke wethouder zou hem in het gelijk hebben gesteld. Binnenkort gaat hij met een aantal buurtbewoners inspreken bij de dorpsraad. De ombudsman verwijst hem door naar de klachtencoördinator.

dossier 2016.087 afwijzing aanvraag schuldhulpverlening

De gemeente wijst een aanvraag voor schuldhulpverlening af omdat niet voldaan is aan de Beleidsregels Schuldhulpverlening Terneuzen. Tegen dit besluit kon bezwaar worden gemaakt maar van die mogelijkheid is door verzoeker geen gebruik gemaakt. De aanvraag is ingediend op advies van de Zeeuwse Ombudsman naar aanleiding van een eerder ingediende klacht over kwijtschelding van belastingen (zie dossier 2015.063). Er is geen sprake van een stabiele financiële situatie. De ombudsman adviseert verzoeker om contact op te nemen met maatschappelijk werk, beschermingsbewind aan te vragen en een gesprek aan te gaan met de verantwoordelijk wethouder. Later geeft verzoeker aan dat hij contact heeft opgenomen met de gemeente voor een afspraak. Daarna wordt niets meer van hem vernomen.

dossier 2016.097 behandeling aanvraag omgevingsvergunning

In februari heeft verzoeker, die al eerder contact heeft gehad met de Zeeuwse Ombudsman (zie dossier 2016.010) een gesprek gehad met de gemeente over de aanvraag voor een omgevingsvergunning. Naar aanleiding daarvan heeft hij een situatietekening ingestuurd. Daarop heeft de gemeente gereageerd en is de verdere procedure in gang gezet. Verzoeker plaatst vraagtekens bij de gang van zaken. Uit informatie van de gemeente blijkt dat, omdat de aanvraag in strijd is met het bestemmingsplan, er een interne procedure wordt gevolgd die resulteert in een voorstel aan het college van B&W. Naar verwachting zal het college over een maand een besluit nemen. Overigens heeft verzoeker zijn klacht ook ingediend bij de gemeente. Daarna wordt niets meer van hem vernomen.

dossier 2016.102 gebruik vliegveldje voor Delta vliegers en parapenten

Door de gemeente is enige jaren geleden een vergunning verleend voor een vliegveldje voor Delta vliegers en parapenten. Een aantal omwonenden heeft klachten ingediend bij de gemeente. Verzoeker is bang dat de gemeente op basis daarvan de vergunning zal intrekken. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat hij tegen de intrekking van de vergunning bezwaar kan maken en eventueel later beroep kan aantekenen. Daarnaast kan hij zijn rechtsbijstandsverzekering inschakelen voor ondersteuning.

dossier 2016.137 verzoek toezending informatie

Verzoeker ontvangt een uitkering in het kader van de Participatiewet. Volgens haar vraagt de gemeente in dat kader het getuigschrift van de lagere school en haar rapporten toe te sturen teneinde vast te stellen of zij de Nederlandse taal voldoende beheerst. En dat terwijl ze in het bezit is van een Hbo-diploma. Zij neemt aan dat dit op een misverstand berust maar na telefonisch contact blijkt dat de gevraagde informatie wel degelijk moet worden toegezonden. De Zeeuwse Ombudsman verwijst haar door naar de klachtencoördinator.

dossier 2016.171 niet wekelijks legen van papiercontainers

Opnieuw (zie dossiers 2013.056, 2014.057 en 2015.167) neemt verzoekster contact op over het niet tijdig legen van papiercontainers door de gemeente en het feit dat een huisvuilcontainer op het trottoir wordt geplaatst in plaats van in een nisje bij de woning. Uit informatie van de klachtencoördinator blijkt dat de papiercontainers wel tijdig geleegd worden maar dat het in de vakantieperiode twee keer mis is gegaan. Overigens blijkt verzoekster de afgelopen periode al regelmatig contact met haar te hebben gehad over deze kwestie zodat de klacht nu als afgedaan wordt beschouwd.

dossier 2016.205 verhaal kosten begrafenis

De gemeente verhaalt de kosten van de begrafenis van hun vader op verzoekers. Zij maken daartegen bezwaar. Maar volgens verzoekers ontvangen zij hierop geen reactie van de gemeente. Inmiddels heeft de gemeente invorderingsmaatregelen genomen. Die worden stopgezet totdat er een besluit is genomen op de klacht. De Zeeuwse Ombudsman stuurt verzoekers nog de nodige informatie toe over het kostenverhaal door de gemeente en wijst er daarbij op dat het uiteindelijke oordeel over het kostenverhaal aan de rechter is. Er wordt van verzoekers en de gemeente daarna niets meer vernomen.

dossier 2016.207 afwijzing aanvraag uitkering

De gemeente wijst een aanvraag om een uitkering op grond van de Participatiewet af. Hierdoor komt een kennis van verzoeker op straat te staan en heeft hij ook geen geld om de voor zijn gezondheid noodzakelijke medicijnen te kopen. De ombudsman wijst verzoeker op de mogelijkheid om bezwaar te maken en adviseert hem contact op te nemen met het Juridisch Loket.

dossier 2016.209 niet in staat het stadhuis te betreden

Verzoeker geeft aan dat hij last heeft van elektromagnetische straling. Vanwege zijn gezondheidstoestand is hij niet in staat het stadhuis te betreden. De gemeente verplicht hem

daar echter toe in verband met de verplichtingen die voortvloeien uit de Participatiewet. De gemeente neemt een klacht daarover aanvankelijk niet in behandeling. Na bemiddeling van de Zeeuwse Ombudsman is de gemeente bereid de klacht alsnog in behandeling te nemen en voor de behandeling van de klacht een afspraak te maken bij verzoeker thuis. De klacht wordt ongegrond verklaard. Maar verzoeker wordt de mogelijkheid geboden om met een plan te komen voor de wijze waarop hij toch kan voldoen aan de eisen die de Participatiewet aan de uitkering stelt. Omdat hij het niet eens is met de afhandeling van de klacht legt hij deze ter behandeling voor aan de Zeeuwse Ombudsman. De ombudsman adviseert verzoeker om de mogelijke oplossing die hij in zijn klachtbrief noemt ook te bespreken met de gemeente. Op verzoek van verzoeker stuurt de Zeeuwse Ombudsman de brief waarin de mogelijke oplossing door verzoeker is geformuleerd door naar de gemeente Terneuzen. Op het moment van het verschijnen van het jaarverslag is de bemiddeling nog niet afgerond.

dossier 2016.219 uitschrijving vorige bewoner uit de BRP

Nadat verzoekster steeds correspondentie van de vorige bewoner blijft ontvangen komt zij erachter dat deze nog steeds op haar adres staat ingeschreven. De Zeeuwse Ombudsman stuurt de klacht door naar de gemeente. De gemeente stelt een adresonderzoek in hetgeen resulteert in de uitschrijving van betrokkene. Met de door de gemeente gehanteerde uitschrijfdatum is zij het niet eens.

Het feit dat hij daar nog stond ingeschreven had gevolgen voor de toeslagen die zij via de belastingdienst kreeg. Na het indienen van een bezwaarschrift herstelt de Belastingdienst dit. De Ombudsman stuurt de klacht ter behandeling door naar de gemeente, die uitgebreid reageert. Verzoeker is van mening dat de gemeente zich er nogal gemakkelijk vanaf maakt door zich te verschuilen achter landelijke regelgeving. Een mutatiebevestiging van haar inschrijving heeft zij nooit ontvangen.

De Zeeuwse Ombudsman deelt haar mee dat een onderzoek van de Zeeuwse Ombudsman niets kan toevoegen aan deze kwestie. Daarbij zijn de gedragingen meer dan één jaar voor het indienen van de klacht voorgevallen. Voor verzoeker is dat niet bevredigend temeer omdat zij wederom stelt nimmer een mutatiebevestiging te hebben ontvangen. Zij vraagt zich af wat zij nu nog meer kan doen. Het blijkt overigens dat zij geen concrete nadelen meer ondervindt van de in haar ogen te late uitschrijven. De gemeente zal nog nagaan hoe het digitale proces van het verzenden van de mutatiebevestigingen verloopt.

dossier 2016.236 onbeschofte houding medewerker

Voor informatie over het gebruik van een parkeerplaats neemt verzoeker contact op met de gemeente. De medewerker die hij aan de lijn krijgt snapte de aard van het probleem niet. De verbinding werd door hem zonder verdere opgaaf van redenen verbroken. Wie hem te woord had gestaan wist verzoeker niet. De Zeeuwse Ombudsman zendt de klacht ter behandeling door aan de gemeente. Er vindt een gesprek plaats waarna verzoeker aangeeft dat hij er vanuit gaat dat zijn klacht op een correcte manier door de gemeente verder zal worden afgehandeld.

5.11 gemeente Tholen

dossier 2016.045 wijzigingen regelgeving sociaal domein

De wijziging van de wetgeving in het sociaal domein heeft gevolgen voor verzoeker. De gemeente heeft een aantal toeslagen afgeschaft. Hij vraagt zich af of dat zomaar kan. Een en ander is het gevolg van het gewijzigde rijksbeleid en het nieuwe beleid van de gemeente. De

Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker contact op te nemen met de klachtencoördinator. Van zowel de gemeente als van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2016.185 overlast boom

Via de Nationale ombudsman ontvangt de Zeeuwse Ombudsman een klacht van een man die overlast ervaart van een boom. Verzoeker heeft aan de gemeente gevraagd de boom te verwijderen. De gemeente is dat niet van plan en verwijst naar de bomenwijzer van de Nationale ombudsman. De Zeeuwse Ombudsman stuurt die toe aan verzoeker en verwijst hem door naar de klachtencoördinator.

dossier 2016.193 schuldhulpverlening

De gemeente heeft verzoeker een aantal jaren begeleid bij het oplossen van zijn schuldenproblematiek. De gemeente zet die begeleiding stop waarbij wel is aangeboden op vrijwillige basis met een budgetcoach samen te werken. Verzoeker twijfelt of hij daarop moet ingaan omdat dit mogelijk weer tot gevolg kan hebben dat hij een zeer beperkt leefloon zal hebben. De Zeeuwse Ombudsman stelt verzoeker voor om met de gemeente in gesprek te gaan om alle voor- en nadelen te bespreken. Dan kan hij daarna beslissen of hij van het aanbod gebruik zal maken.

dossier 2016.230 aanvraag collectieve zorgverzekering

Is de gemeente gerechtigd om in het kader van een aanvraag om gebruik te maken van de collectieve zorgverzekering volledige bankafschriften op te vragen, is de vraag van verzoeker. Verzoeker heeft al eerder contact gezocht met de Zeeuwse Ombudsman (zie dossier 2015.088) De Zeeuwse Ombudsman deelt hem mee dat het uitgangspunt is dat de gemeente alleen gegevens mag opvragen die strikt noodzakelijk zijn om te bepalen of hij recht heeft op de gevraagde voorziening. Voor de vragen over zijn privacy verwijst de ombudsman hem door naar de Autoriteit Persoonsgegevens. De ombudsman adviseert hem om in het belang van de voortgang van de afhandeling van zijn aanvraag de gevraagde gegevens eerst aan te leveren of bezwaar aan te tekenen tegen het besluit dat hij van de gemeente heeft ontvangen.

dossier 2016.237 toezegging ambtenaar

De woning van verzoekers staat op een bedrijventerrein. In eerste instantie stelt een ambtenaar van de gemeente dat de woning particulier kan worden verkocht. Maar enkele weken later zegt een andere ambtenaar dat het een bedrijfswoning is. De Zeeuwse Ombudsman adviseert een klacht in te dienen en daarbij gelijktijdig te vragen hoe de situatie nu juridisch precies in elkaar zit.

5.12 gemeente Veere

dossier 2016.006 afwijzen verzoeken om een PGB

De gemeente in casu Porthos heeft twee verzoeken om een PGB afgewezen. Ook na het indienen van een bezwaarschrift wijzigt het standpunt van de gemeente niet. Verzoeker, die de betrokken gehandicapte mevrouw begeleidt, is van mening dat er sprake is van het weigeren om zorg te verlenen. De ombudsman legt uit dat hij beroep kan instellen bij de rechtbank. Omdat onduidelijk is of er ook sprake is van een klacht wordt hij tevens doorverwezen naar de

klachtencoördinator. Uit informatie van de gemeente blijkt dat het om een zeer complexe situatie gaat en de gemeente gaat over tot klachtbehandeling.

dossier 2016.009 schade als gevolg van fouten gemeente

Bij het volgen van een planologische procedure voor een verbouwing heeft, volgens verzoeker, de gemeente fouten gemaakt. De gemeente zou dat ook zelf hebben toegegeven. Hierdoor heeft hij schade geleden. Hij heeft de gemeente hiervoor aansprakelijk gesteld. De gemeente heeft de aansprakelijkheid afgewezen. De ombudsman legt uit dat hij niet bevoegd is en dat verzoeker de zaak kan voorleggen aan de rechter. Over de gemaakte fouten kan hij een klacht indienen bij de gemeente, maar dat zal niet leiden tot schadevergoeding.

dossier 2016.015 aanvraag vergunning Drank- en Horecawet

De communicatie over een aanvraag voor de vergunning op grond van de Drank- en Horecawet met de behandelend ambtenaar verloop niet naar tevredenheid. Verzoeker heeft vooral moeite met de wijze van bejegening. Daarbij vindt hij dat de behandeling te lang duurt. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem naar de klachtencoördinator voor het indienen van een klacht. Wat betreft de afdoening van de aanvraag wordt nog gewezen op het bepaalde in de Wet dwangsom en beroep.

dossier 2016.029 strandhuisjes

Verzoeker vindt het verschrikkelijk dat op de Walcherse stranden strandhuisjes waarin ook kan worden overnacht, worden verkocht en verhuurd. Hij vreest dat dit ook in Westkapelle zal gaan gebeuren. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat het al dan niet plaatsen van strandhuisjes een onderwerp is van het algemeen beleid van de gemeente waarover de ombudscommissie niet mag oordelen. De ombudsman verwijst hem door naar de gemeenteraad van Veere.

dossier 2016.047 klacht niet ontvangen en niet goed behandeld

De gemeente geeft aan dat zij een klacht niet heeft ontvangen. De klachtencoördinator stelt dat de brief mogelijk niet is ontvangen vanwege een onjuiste adressering. Verzoeker toont aan dat deze wel juist is geadresseerd en aangetekend is verzonden. Op verzoek stuurt zij de klachtbrief per e-mail toe en ontvangt daarvan een ontvangstbevestiging. Tijdens de klachtbehandeling is het woord gevoerd door een ambtenaar die volgens verzoeker in dienst is bij een andere gemeente. Zij vindt het niet juist dat die namens de gemeente Veere het woord heeft gevoerd. Na bemiddeling door de ombudsman wordt afgesproken dat verzoeker aan de klachtencoördinator zal vragen afspraken te maken voor de verdere procedure van de klachtbehandeling en dat hij deze afspraken per e-mail zal bevestigen. Uit een terugkoppeling van de klachtencoördinator blijkt dat dit inmiddels gebeurd is.

dossier 2016.060 PGB

Er is sprake van hulp in de vorm van een PGB. Inmiddels heeft er een zogenaamd keukentafelgesprek plaatsgevonden. De uitslag daarvan heeft verzoeker pas kortgeleden ontvangen. Er is door afzonderlijke medewerkers verschillende informatie verstrekt. Zij klaagt erover dat er nog steeds geen duidelijkheid is over de eigen bijdrage. Daarom heeft verzoekster nog geen gebruik gemaakt van de PGB. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar erop dat het goed zou zijn als de hoogte van de eigen bijdrage al tijdens het keukentafelgesprek wordt gemeld

zodat burgers een goede afweging kunnen maken of ze wel of geen gebruik maken van een voorziening. De ombudsman geeft aan dat zij een klacht kan indienen bij de gemeente. Verzoeker vertelt dat zij dat gaat doen. Uit de terugkoppeling van Porthos blijkt dat zij geen mededelingen kunnen doen over de hoogte van de eigen bijdrage omdat dit door het CAK wordt berekend. Porthos geeft aan mensen wel naar de rekentool van het CAK op de website te verwijzen. Bij Porthos wordt niets van verzoekers vernomen.

dossier 2016.089 niet medici oordelen over medisch dossier

De zoon van verzoekster is onder behandeling. Volgens haar verloopt de transitie van de Jeugdwet niet goed. Ze wordt geconfronteerd met het feit dat bij de gemeente niet-medici oordelen over het medische dossier van haar zoon. De ombudsman verwijst haar door naar de klachtencoördinator van Porthos, waar de klacht wordt opgepakt en behandeld.

dossier 2016.110 klacht over klantondersteuner

In het kader van deze klacht is in het verslagjaar een eindrapport uitgebracht. Het eindrapport met daarin opgenomen de klacht en het oordeel vindt u in hoofdstuk 4.

dossier 2016.111 aanvraag PGB

Er is sprake van een indicatie voor jeugdhulp. Als verzoekster daarvoor contact opneemt met de gemeente vindt zij geen gehoor. Zij twijfelt daardoor ook ernstig of zij voor haar kinderen wel de juiste zorg zal ontvangen. Voor het indienen van een klacht verwijst de ombudsman haar naar de klachtencoördinator van de gemeente. Bij de gemeente wordt niets van verzoekster vernomen.

dossier 2016.177 jeugdhulp

Naar aanleiding van een aangifte bij de politie wordt door de Raad voor de Kinderbescherming een onderzoek ingesteld naar de zoon van verzoekster. Volgens haar wordt ook zij daardoor in een kwaad daglicht gesteld en is er sprake van schending van haar privacy. De gemeente (Portos) stelt het inschakelen van een opvoedcoach voor. Maar verzoekster vindt dat de gemeente partijdig is en zij stelt geen hulp bij de opvoeding nodig te hebben. Omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste is de ombudsman nog niet bevoegd, hij verwijst haar door naar de klachtencoördinator. Bij Porthos wordt de klacht behandeld.

dossier 2016.181 illegaal bouwen

De buurman van verzoeker heeft, volgens verzoeker illegaal, een schoorsteen gebouwd. Er is een zitting van de bezwaarschriftencommissie over deze kwestie gepland. Vanwege de verhouding met zijn buurman wil hij graag gescheiden gehoord worden maar dat is volgens de behandelend ambtenaar niet mogelijk. Hij wordt doorverwezen naar de klachtencoördinator.

dossier 2016.190 behandeling aanvraag Wmo

Verzoeker plaatst vraagtekens bij de wijze van behandeling van een aanvraag om een voorziening in het kader van de WMO en het ontbreken aan professionele intentie bij een bij de behandeling betrokken medewerker. Verzoeker is van mening dat de besluitvorming te lang duurt, er wordt niet teruggebeld en afspraken worden niet nagekomen en er zou onjuiste

informatie worden verstrekt. De klacht wordt door de gemeente ongegrond verklaard. Daarmee is verzoeker het niet eens en zij legt de klacht daarom voor aan de Zeeuwse Ombudsman. Na onderzoek acht de ombudsman het belang van verzoeker bij nader onderzoek onvoldoende. Hij constateert dat huishoudelijke hulp via een algemene voorziening wordt aangeboden, daarvoor is het volledige medische dossier van mevrouw niet relevant. Verzoeker wil een PGB voor huishoudelijke hulp en geen algemene voorziening. De ombudsman is niet bevoegd om daarover te oordelen, dit behoort tot het algemeen beleid.

dossier 2016.196 indicatie huishoudelijke hulp

Uit informatie van de gemeente blijkt dat de ouders van verzoekster niet voor huishoudelijke hulp in aanmerking komen. En dat terwijl er nog helemaal geen aanvraag is ingediend. De gemeente heeft er ook niet op gewezen hoe dat moet. Volgens verzoekster moet er eerst een huisbezoek plaatsvinden voordat er een indicatie kan worden gesteld. Als die positief is zal daarna pas op basis van het inkomen de eigen bijdrage moeten worden bepaald. De ombudsman verwijst haar door naar de klachtencoördinator. Die deelt korte tijd later mee dat er een afspraak is gemaakt voor een huisbezoek.

dossier 2016.204 suggesties voor verbetering dienstverlening Porthos

Op basis van haar eigen ervaringen heeft verzoeker een aantal suggesties voor de verbetering van de dienstverlening en de kosten en kwaliteit van de hulp/zorg. Op advies van de Zeeuwse Ombudsman vindt er een gesprek plaats tussen verzoeker een medewerker waarbij is afgesproken dat de door verzoeker aangegeven punten zullen worden meegenomen bij het opstellen van het toekomstige beleid.

4.13 gemeente Vlissingen

dossier 2016.014 invalide zoekt oplossing probleem dure auto

Wegens zijn specifieke omstandigheden kan verzoeker, die invalide is, geen verlaagd tarief wegenbelasting krijgen voor zijn auto. Maar hierdoor kan hij eigenlijk de kosten van zijn auto niet meer betalen. Hij is op zoek naar een oplossing voor zijn probleem. De Zeeuwse Ombudsman kan hem niet helpen maar mogelijk beschikt de gemeente over middelen om hem daarin tegemoet te komen. Voor de beantwoording van zijn vraag wordt hij doorverwezen naar de gemeente.

dossier 2016.055 huurwoning met zwaar achterstallig onderhoud

Verzoeker huurt een woning waarbij sprake is van zwaar achterstallig onderhoud. Bij een bezoek zou een medewerker van de afdeling Bouw- en woningtoezicht aan hebben gegeven dat de woning gesloten zou moeten worden. Maar na een aantal maanden heeft de gemeente volgens verzoeker die de huurder is van het pand daartoe nog geen actie ondernomen. De Zeeuwse Ombudsman legt uit dat hij voor eventuele acties in de richting van de verhuurder het beste contact op kan nemen voor het Juridisch Loket en de huurcommissie. Uit informatie van de gemeente blijkt dat het destijds gebrachte bezoek geen aanleiding heeft gegeven tot het ondernemen van verdere actie(s). Door de gemeente is wel geadviseerd de zaak privaatrechtelijk op te lossen.

De huiseigenaar heeft inmiddels toegezegd de nodige maatregelen te zullen nemen om de onderhoudssituatie te verbeteren. Kort daarna neemt verzoeker contact op met de gemeente en uit dezelfde klacht zoals hij die aan de Zeeuwse Ombudsman heeft voorgelegd. Daarna verneemt de ombudsman niets meer van deze klacht.

dossier 2016.144 onvoldoende gehoor bij gemeente

Voor een reeds zeer langdurig lopende kwestie met betrekking tot de standplaatsen voor woonwagens vindt verzoeker volgens hem onvoldoende gehoor bij de gemeente. Omdat er nog niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste stuurt de ombudsman de klacht door naar de gemeente. Uit informatie van de gemeente blijkt dat een deel van de klachten onderdeel is van een zaak die bij de rechter aanhangig is.

De gemeente wil eerst de uitspraak van de rechter af wachten. Daarnaast hebben een aantal gedragingen meer dan één jaar voor het indienen van de klacht plaatsgevonden. Daarnaast zal de gemeente geen onderzoek instellen. Voor zaken die betrekking hebben op de politie wordt verzoeker gewezen op de mogelijkheid daar een klacht in te dienen.

dossier 2016.153 weigering handhaving APV

Verzoeker ergert zich eraan dat de gemeente weigert op te treden tegen het illegaal storten van huisvuil en de uitwerpselen van honden. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker daarover een klacht in te dienen bij de gemeente.

dossier 2016.161 wateroverlast

Na het uitvoeren van werkzaamheden door de gemeente is er na een regenbui sprake van wateroverlast. Een aantal bewoners heeft een brief ontvangen van de gemeente maar anderen in de buurt, waaronder verzoeker, niet. De Zeeuwse Ombudsman biedt aan zijn klacht voor behandeling door te zenden naar de gemeente maar daarop wordt door verzoeker niet gereageerd.

dossier 2016.212 geen reactie op correspondentie

De gemeente geeft aan voornemens te zijn verzoeker uit te schrijven uit de Basisregistratie personen (BRP) omdat zij niet weten waar hij woont. Hij stuurt een e-mail aan de gemeente met de nodige informatie maar daarop ontvangt hij geen reactie. Inmiddels is hij uitgeschreven met bestemming onbekend. Nadat de Zeeuwse Ombudsman contact opneemt met de gemeente wordt aangegeven dat het mogelijk is de uitschrijving met terugwerkende kracht aan te passen met vermelding van het nieuwe adres in het buitenland. Na bemiddeling van de ombudsman zal de gemeente dit verder oppakken. Enige tijd later neemt verzoeker opnieuw contact op omdat de aanpassing tot op dat moment nog niet heeft plaatsgevonden. Opnieuw wordt contact opgenomen met de gemeente. Het blijkt dat verzoeker enkele documenten niet aan de gemeente had toegestuurd. De betrokken ambtenaar zegt na toezending van de documenten toe het probleem op te zullen lossen. De Ombudscommissie adviseert verzoeker een bewijsstuk aan de gemeente te vragen waaruit blijkt dat het adres daadwerkelijk is gewijzigd. Nadat de betrokken ambtenaar de noodzakelijke extra benodigde bewijsstukken ontving, is de uitschrijving naar het buitenland met terugwerkende kracht daadwerkelijk verwerkt in het BRP.

5.13 Dethon

Over deze organisatie zijn in het verslagjaar geen klachten ontvangen

5.14 GGD Zeeland

Over deze organisatie zijn in het verslagjaar geen klachten ontvangen.

5.15 Leerplicht RMC Oosterschelde

dossier 2016.210 onterecht op maken PV door leerplichtambtenaar

In de ogen van verzoekster heeft de leerplichtambtenaar onterecht een proces-verbaal opgemaakt wegens school verzuim van haar zoon. Zij dient daarover een klacht in bij de gemeente. In de tussentijd ontslaat de kantonrechter haar en haar zoon van alle rechtsverzorging. De gemeente besluit om geen onderzoek in te stellen naar de klacht omdat de in het geding zijnde gedragingen van de leerplichtambtenaar al door de rechter zijn beoordeeld. De klacht zou volgens verzoekster al langere tijd geleden aan de Zeeuwse Ombudsman zijn voorgelegd, dat is niet het geval. De advocate en verzoekster sturen ondanks een verzoek daartoe van de ombudsman geen nadere stukken toe. De klacht bij de ombudsman is daarbij meer dan een jaar na de gemeentelijke klachtafhandeling ingediend. De ombudsman is daarbij van mening dat verzoekster geen belang heeft bij verdere klachtafhandeling en stelt verzoekster hiervan schriftelijk in kennis.

5.16 Orionis Walcheren

dossier 2016.023 bijdrage Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten

Per 1-1-2014 is de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg) ingetrokken. Verzoeker heeft bij Orionis een aanvraag ingediend voor bijzondere bijstand voor de op grond van deze wet in het verleden toegekende bijdrage. Orionis Walcheren heeft deze aanvraag afgewezen. De Zeeuwse Ombudsman wijst op de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen. Daarnaast legt de Zeeuwse Ombudsman uit dat de gemeente waarin verzoeker woont, heeft besloten het beschikbare budget in te zetten voor mensen met een grote zorgbehoefte en een laag inkomen. Zo is er voor hen nu de mogelijkheid om een collectieve aanvullende zorgverzekering af te sluiten. Uit informatie blijkt dat de gemeenten hierover duidelijk hebben gecommuniceerd en de ombudsman legt uit dat de gemeente hier zelf beleid voor mocht maken. Van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2016.037 niet tevreden met klachtafhandeling

De behandeling van zijn klacht (rapport 2013.157) heeft naar de mening van verzoeker nog steeds niet geleid tot de oplossing van zijn klachten. De Zeeuwse Ombudsman stuurt het eindrapport over die klacht nogmaals naar hem. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem er verder op dat hij nieuwe klachten kan voorleggen aan Orionis en als hij het met de afdoening daarvan niet eens is daarna aan de Zeeuwse Ombudsman. Hij geeft aan voornemens te zijn de

afgehandelde klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman. Uitgelegd wordt dat de Nationale ombudsman niet bevoegd is. Daarna wordt van verzoeker niets meer vernomen.

dossier 2016.046 vergoeding kosten zwemles dochter

Verzoekster meldt bij Orionis Walcheren van te voren dat haar dochter zwemlessen gaat volgen. Voor de kosten van de zwemles wordt op 05-08-2013 door Orionis een gedeeltelijke vergoeding toegekend. De rest moet verzoekster zelf betalen. Daarna heeft zij van het Juridisch Loket vernomen dat haar dochter gratis zwemles had kunnen krijgen omdat zij een zeer laag inkomen heeft. Volgens haar had Orionis op het bestaan van deze vangnetregeling, die met ingang van 01-08-2013 van kracht is geworden, moeten wijzen. Door Orionis wordt geen onderzoek ingesteld naar de klacht omdat de gedraging zich meer dan een jaar voor de indiening heeft voorgedaan. De Zeeuwse Ombudsman stelt wel een onderzoek in omdat pas onlangs duidelijk is geworden dat verzoeker mogelijk verkeerd is geïnformeerd.

Uit dat onderzoek blijkt dat de ouders/verzorgers van leerlingen uit groep 3 t/m 8 van de basisscholen destijds een brief hebben ontvangen over de regeling. Omdat de dochter van verzoekster toen nog in groep 1 zat heeft zij die brief niet gekregen. Tevens blijkt dat Orionis niet rechtstreeks door de gemeente is geïnformeerd over de regeling maar door cliënten die de brief via de basisschool hadden ontvangen. Het is niet (meer) mogelijk om te beoordelen of de medewerkers van Orionis Walcheren bij de behandeling van de aanvraag op de hoogte hadden kunnen zijn van het bestaan van de regeling. Wel is gebleken dat het college van B&W destijds bij de besluitvorming aandacht heeft gevraagd voor de communicatie middels een jaarlijkse voorlichtingsronde gericht op alle groepen van de basisscholen. Als dat niet correct is uitgevoerd dan kan verzoeker daarover een klacht indienen bij de gemeente. De Zeeuwse Ombudsman stelt verzoekster schriftelijk op de hoogte van de bevindingen van het onderzoek, daarna wordt van verzoekster niets meer vernomen.

dossier 2016.059 gebrek aan voorlichting, communicatie en overleg schuldhulpverlening

Er is, aldus verzoekster, sprake van een lange wachttijd voor een schuldhulpverleningstraject. Daarnaast is er gebrek aan voorlichting, communicatie en overleg. Zij heeft daarover een gesprek gehad met een bestuurslid. Uit informatie blijkt dat het traject in het kader van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is opgestart. In november 2015 heeft zij al een klacht ingediend bij Orionis en daarop heeft zij geen reactie gehad. Nadat de Zeeuwse Ombudsman informatie inwint bij Orionis Walcheren deelt hij aan verzoekster mee dat zij binnenkort een uitnodiging ontvangen voor een hoorzitting voor haar klacht uit 2015.

dossier 2016.070 verkeerd voorgelicht over indienen aanvraag uitkering

Verzoekster is van mening dat zij verkeerd is voorgelicht over het indienen van een aanvraag van een uitkering. Gevolg hiervan is dat zij enkele maanden geen uitkering heeft ontvangen. Zij vraagt of wij een bezwaarschrift hierover als klacht in behandeling willen nemen. De Zeeuwse Ombudsman wijst erop dat dit niet mogelijk is. Wanneer zij het niet eens is met de beslissing op het bezwaarschrift kan zij beroep aantekenen bij de rechtbank. Als zij meent dat zij door de gang van zaken schade heeft geleden dan kan zij Orionis hiervoor aansprakelijk stellen.

dossier 2016.078 teveel betaalde ziektekostenpremie

Orionis Walcheren houdt de premie voor de zorgverzekering in op de uitkering van verzoeker. Als gevolg van een fout van de verzekeraar is er, bij een wijziging van het verzekerde pakket, ook een nota verzonden aan hem die hij ook heeft voldaan. Omdat de premie ook al is

ingehouden op zijn uitkering is er dus teveel premie betaald. Hij dient daarover een klacht in maar Orionis geeft aan daarin geen partij te zijn. De fout ligt immers bij de ziektekostenverzekeraar. Desondanks vraagt Orionis wel aan de verzekeraar om het teveel betaalde bedrag aan verzoeker terug te betalen. Omdat de klacht niet naar zijn tevredenheid is afgedaan legt hij die voor aan de Zeeuwse Ombudsman. Hij neemt de klacht niet in behandeling omdat de klacht geen betrekking heeft op een gedraging van Orionis Walcheren. Hij legt verzoeker uit hoe hij een klacht kan indienen bij de ziektekostenverzekeraar.

dossier 2016.088 schulphulpverlening

In september 2014 heeft verzoekster zich aangemeld voor schulphulpverlening, Tot op dat moment heeft zij slechts een intakegesprek gehad. De ombudsman adviseert haar een klacht in te dienen bij Orionis Walcheren. Daarna wordt niets meer van haar vernomen.

dossier 2016.099 verlaging uitkering Participatiewet (schoolverlaterskorting)

Op de uitkering wordt een verlaging toegepast omdat verzoeker is gestopt met zijn studie. Nu hij met een diploma zijn opleiding heeft afgerond vindt hij dat een kromme regel. De ombudsman adviseert bezwaar te maken tegen het besluit. Dat doet verzoeker ook. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de verlaging is gebaseerd op een beleidsregel van Orionis maar vraagt zich af of de publicatie daarvan wel op de juiste wijze heeft plaatsgevonden.

dossier 2016.101 uitkering Participatiewet en stage

De trajectbegeleider eist van verzoeker dat zij een stage in het kader van haar studie beperkt tot drie maanden en direct daarna aan de slag gaat. Normaal duurt de stage 9 maanden. Zij heeft ook de garantie gekregen dat ze na afronding van de stage een vaste baan krijgt aangeboden. Binnenkort heeft ze daarover een gesprek met Orionis. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar de stagebegeleider mee te nemen naar het gesprek zodat die kan uitleggen hoe de vork in de steel zit. Van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2016.108 jaaropgave uitkering

De door Orionis verstrekte jaaropgave 2011 is volgens verzoeker niet correct. Volgens die jaaropgave zou hij over het gehele jaar een uitkering hebben ontvangen hetgeen naar zijn mening niet juist is. Hij concludeert dat op basis van een vergelijking met de jaaropgave over 2015. Hij kan zijn stelling niet met bankafschriften onderbouwen. Hij heeft hij bezwaar gemaakt tegen de jaaropgave. Dit bezwaar is niet-ontvankelijk verklaard. Uit informatie van Orionis blijkt dat hij inderdaad niet over het gehele kalenderjaar 2011 een uitkering heeft ontvangen. Op verzoek van de Zeeuwse Ombudsman worden de maandopgaven over 2011 aan verzoeker gezonden. Daaruit kan hij dan zelf concluderen of zijn stelling klopt.

dossier 2016.109 behandelingsduur aanvraag uitkering Participatiewet

Nadat verzoekers zich melden voor een uitkeringsaanvraag krijgen zij enige tijd later bericht dat ze over een aantal weken worden uitgenodigd voor een intakegesprek. Dat vinden ze veel te lang duren. Verzoekers dienen daarover een klacht in bij Orionis. Voor Orionis is er geen aanleiding om het gesprek te vervroegen en zij wijzen verzoekers op de mogelijkheid om een voorschot aan te vragen. Daarna wordt niets meer vernomen.

dossier 2016.120 er wordt teveel informatie opgevraagd

Voor de beoordeling van een aanvraag om een uitkering op grond van de Participatiewet wordt de nodige aanvullende informatie opgevraagd door Orionis. Verzoeker is het daarmee niet eens en vindt dat er teveel informatie wordt gevraagd. De ombudsman legt uit dat verzoeker een klacht in kan dienen bij de klachtencoördinator.

dossier 2016.126 klacht over de bezorging van weekbladen

Orionis Walcheren bezorgt weekbladen in het buitengebied van de gemeente Veere, zo ook bij verzoeker. Hij klaagt erover dat de medewerkers van Orionis veel te hard rijden op de onverharde weg naar zijn woning. Herhaalde verzoeken om zich aan de door hem gewenste snelheid van 15 km te houden worden genegeerd. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt deze ter behandeling doorgezonden. Naar aanleiding daarvan worden de chauffeurs op hun gedrag aangesproken en er wordt afgesproken dat verzoeker het direct meldt als de chauffeurs zich niet houden aan de afspraken.

Omdat de situatie blijft voortduren legt verzoeker de klacht opnieuw voor aan de Zeeuwse Ombudsman. Die geeft eerst in overweging om de brievenbus te verplaatsen naar het begin van de oprit, maar dat ziet verzoeker niet zitten. Uit het onderzoek blijkt dat objectieve gegevens over de snelheid waarmee gereden wordt ontbreken. Ook is er op basis van documenten geen duidelijkheid te krijgen of de weg wel of niet openbaar is. Het meest voor de hand liggend is dat de weg openbaar is zodat aan de wegbeheerder verzocht kan worden om tot een snelheidsbeperking over te gaan. Als de Zeeuwse Ombudsman verzoeker schriftelijk op de hoogte stelt van zijn bevindingen en daarna voorstelt om tot het houden van een hoorzitting over te gaan, geeft verzoeker aan dat hij hiervan afziet. Verzoeker wil een en ander juridisch niet op de spits wil drijven. Hij heeft er alle vertrouwen in dat het wel goed komt.

dossier 2016.127 eigen inkomsten worden gekort op uitkering

Verzoeker heeft in een bepaalde maand eigen inkomsten gehad. Daarvan doet hij ook opgave. De uitkering over die maand wordt gestort. Op het moment dat het inkomensformulier ingeleverd werd kon er geen verrekening meer plaatsvinden. Daarna is zijn uitkering geblokkeerd. Met die gang van zaken is hij het niet eens. Daarbij is hij van mening dat het te lang heeft geduurd voordat zijn vakantiegeld wordt uitbetaald. Er moest echter eerst een herberekening worden gemaakt waarvoor het noodzakelijk was dat alle loonspecificaties beschikbaar waren. Orionis Walcheren licht de gang van zaken schriftelijk toe aan verzoeker, waarna niets meer van hem wordt vernomen.

dossier 2016.152 zonder toestemming contact opnemen met andere organisatie

Verzoekster vraagt geen contact op te nemen met een bepaalde organisatie. Als dit toch wordt gedaan is verzoekster van mening dat daardoor haar privacy is geschonden. Bij de afhandeling van de klacht stelt Orionis een aanvraag voor bijzondere bijstand niet te kunnen behandelen als zij geen informatie mogen inwinnen. Hun handelwijze is om informatie in te winnen om te voorkomen dat die informatie door verzoekster moet worden achterhaald. Het blijkt dat ook de betreffende organisatie zelf informatie met Orionis heeft gedeeld middels de toezending van een afschrift van een brief zodat verzoeker daar een klacht kan indienen. Dat heeft zij inmiddels gedaan. Het verzoek om bijzondere bijstand wordt afgewezen. Hiertegen kan verzoekster bezwaar maken. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar erop dat daarbij de wijze van inwinnen van informatie ook kan worden ingebracht. Verzoeker wijst erop dat haar advocaat namens haar een bezwaarschrift zal indienen.

dossier 2016.172 functioneren organisatie

De zoon van verzoeker heeft als klokkenluider een aantal misstanden binnen de organisatie aangekaart. Sinds begin van het jaar heeft hij geen uitkering ontvangen. Verzoeker is het niet eens met de wijze waarop Orionis communiceert. De Zeeuwse Ombudsman vraagt om stukken ter zake toe te zenden om te bezien of het klachtrecht voor de onderhavige situatie mogelijkheden biedt dan wel of hij andere wegen kan bewandelen. Omdat een reactie uitblijft ook na vele rappels, wordt het dossier gesloten.

dossier 2016.178 budgetbeheer en betalen huur

Orionis deelt aan de verhuurder/eigenaar van de woning van een cliënt mee dat de huur vanwege budgetbeheer in het vervolg door hen doorbetaald zal worden. De verhuurder/verzoeker maakt zich zorgen over het betalen van de huur. Uit informatie van Orionis blijkt dat verzoeker aan de betreffende cliënt heeft meegedeeld dat zij de woning moet verlaten. Omdat de hypotheekverstrekker van verzoeker heeft geconstateerd dat hij de betreffende woning onderverhuurt, hetgeen niet is toegestaan, moet hij die verkopen dan wel zal die gedwongen worden verkocht. De cliënt heeft inmiddels een andere woning gehuurd en heeft verzoeker gevraagd de verhuis- en herinrichtingskosten te betalen. Dat weigert hij. Orionis betaalt de huur vooralsnog niet door ter compensatie van de verhuis- en herinrichtingskosten. De advocaat van cliënt zal zoeken naar een passende oplossing.

dossier 2016.194 niet eens met werkervaringsplaats

De zoon van verzoeker heeft een uitkering op grond van de Participatiewet. Orionis biedt hem een werkervaringsplaats als schoonmaker aan. Daar zijn hij en zijn moeder (verzoekster) het niet mee eens. Volgens Orionis heeft hij onvoldoende startkwalificaties om op het door hem gewenste terrein van de ICT aan de slag te gaan. Na het vertrek van zijn trajectbegeleider is er ook geen nieuwe trajectbegeleider toegewezen. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar erop dat het niet accepteren van het werk gevolgen kan hebben voor de uitkering, en op de mogelijkheid een klacht in te dienen.

dossier 2016.197 aanvraag schuldhulpverlening

Een aanvraag voor schuldhulpverlening neemt Orionis niet in behandeling omdat verzoeker de gevraagde informatie niet tijdig heeft aangeleverd. In een gesprek heeft Orionis aangegeven dat hij een nieuwe aanvraag kon indienen maar dat hij daarvoor nog een aantal zaken moest regelen. Daarna heeft hij een nieuwe aanvraag ingediend maar een reactie van de zijde van Orionis is uitgebleven. Nadat de Zeeuwse Ombudsman contact opneemt met de klachtencoördinator zegt zij toe met verzoeker contact op te nemen en uit te leggen hoe hij effectief een nieuwe aanvraag kan indienen. Nog diezelfde dag deelt verzoeker mee dat zijn nieuwe aanvraag door Orionis is ontvangen.

dossier 2016.201 onheuse bejegening

Tijdens een hoorzitting van de bezwaarschriftencommissie over de afwijzing van een verzoek om bijzondere bijstand wordt verzoeker volgens hem onheus bejegend door een ambtenaar. Daarnaast is hij van mening dat Orionis in dit dossier niet transparant te werk is gegaan. Tijdens de hoorzitting blijkt namelijk dat het hen te doen is om een rechterlijke uitspraak om helderheid te krijgen of zij verplicht zijn het verzoek te honoreren. In dat geval had, volgens verzoeker, de

bezwaarschriftenfase kunnen worden overgeslagen hetgeen de nodige tijdswinst had kunnen opleveren. De ombudsman adviseert verzoeker een klacht in te dienen bij Orionis.

dossier 2016.208 bezwaar tegen niet in behandeling nemen aanvraag

Wegens het niet tijdig aanleveren van stukken wordt de aanvraag om een uitkering op grond van de Participatiewet niet in behandeling genomen. Verzoekster maakt bezwaar en wordt uitgenodigd voor de hoorzitting van de bezwaarschriftencommissie. Zij vraagt zich af wat zij daar moet doen. Uit gesprekken met verzoekster blijkt dat zij inmiddels de ontbrekende documenten heeft ingeleverd. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar om duidelijk te maken waarom zij de documenten niet tijdig heeft kunnen inleveren en te vragen om de aanvraag alsnog verder te behandelen. Voor andere vragen wordt ze doorverwezen naar het Juridisch Loket.

dossier 2016.221 informatie voor behandeling aanvraag uitkering Participatiewet

Voor het aanvragen van een uitkering moet de zoon van verzoekster, die een zwervend bestaan heeft geleid, een overzicht verstrekken van de adressen waar hij heeft geslapen. Daartoe is hij niet bereid omdat hij vermoedt dat dit gevolgen kan hebben voor de inkomens en uitkeringen van zijn vrienden. Zij vraagt zich af of Orionis dergelijke voorwaarden mag stellen. De Zeeuwse Ombudsman verwijst haar door naar de klachtencoördinator. Die brengt haar in contact met de intaker om te overleggen over een eventuele andere ingangsdatum van de uitkering. Overigens heeft verzoekster inmiddels ook contact gezocht met een advocaat voor het geval de aanvraag wordt afgewezen of buiten behandeling gesteld.

dossier 2016.222 te lang afhandelingsduur aanvraag schuldhulpverlening

Samen met haar partner heeft verzoekster een aanvraag voor schuldhulpverlening ingediend. Zij vindt dat de afhandeling daarvan veel te lang duurt. Door Orionis zijn ze gedwongen hun administratie door een particuliere organisatie te laten verzorgen. Maar de achterstanden lopen alleen maar op. Uit informatie van Orionis blijkt dat er in overleg een plan van aanpak is opgesteld dat via hun bewindvoerder is ondertekend. Nu ligt de aanvraag bij de schuldbemiddelaar die wacht op gegevens van de bewindvoerder. De ombudsman deelt de stand van zaken mee aan verzoekster en verwijst haar met haar vragen door naar de bewindvoerder.

dossier 2016.224 afhandelingsduur aanvraag bijzondere bijstand

Verzoekster krijgt in eerste instantie te horen dat de behandeling van de aanvraag ongeveer 7 weken in beslag zal nemen. Als verzoekster na afloop van die termijn weer informeert blijkt haar aanvraag nog niet in behandeling te zijn genomen en kan het nog wel 8 weken duren voordat er een besluit wordt genomen. Als de Zeeuwse Ombudsman informeert naar de stand van zaken blijkt dat verzoekster de informatie niet goed begrepen heeft (er wordt binnen 8 weken beslist) en dat er inmiddels ook een besluit is genomen. Orionis zal haar telefonisch informeren over de toekenning.

dossier 2016.231 vrijwilligerspremie

Als tegenprestatie voor haar uitkering verricht verzoekster vrijwilligerswerk en ontvangt daarvoor een premie. Omdat ze voor verschillende instanties werkzaamheden heeft verricht wordt die vrijwilligerspremie nu, in tegenstelling tot voorgaande jaren, in gedeelten overgemaakt. Nadat

Orionis de achtergrond daarvan aan verzoeker heeft uitgelegd, begrijpt zij dat een eerdere uitbetaling niet kan plaatsvinden. De klacht is hiermee opgelost.

5.17 SaBeWa Zeeland

dossier 2015.212 diverse klachten over SaBeWa en Belastingssamenwerking Walcheren Schouwen-Duiveland

In dit verslagjaar is een rapport over deze klacht uitgebracht. Een samenvatting hiervan vindt u in hoofdstuk 4.

dossier 2015.215 geen gebruik gemaakt van machtiging automatische incasso

Verzoeker geeft aan dat hij een machtiging voor automatische incasso heeft afgegeven. Daar heeft SaBeWa geen gebruik van gemaakt. Daardoor heeft verzoeker nu een aanmaning ontvangen met invorderingskosten.

Uit informatie van SaBeWa blijkt dat de machtiging daar nooit is ontvangen. Deze reactie is voor verzoeker niet bevredigend waarna de Zeeuwse Ombudsman de klacht ter behandeling doorstuurt naar SaBeWa Zeeland. Nadat de klacht door SaBeWa is afgehandeld legt verzoeker deze ter beoordeling voor aan de Zeeuwse Ombudsman.

Omdat niet aan de hand van bewijsstukken is vast te stellen of de machtiging door SaBeWa is ontvangen kan de Zeeuwse Ombudsman geen onderzoek instellen naar dit klachtonderdeel. SaBeWa Zeeland scheldt de invorderingskosten kwijt. Verder klaagt verzoeker over het feit dat er geen betalingsherinnering aan hem is verzonden. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat er geen wettelijke verplichting bestaat om betalingsherinneringen te versturen. Het is het beleid van SaBeWa is om dit, vanwege de kosten, niet te doen. De Zeeuwse Ombudsman is niet bevoegd om naar het beleid een onderzoek in te stellen. Tot slot adviseert de ombudsman om in de komende jaren gespreid te kunnen betalen contact op te nemen met de klachtencoördinator.

dossier 2016.008 forfaitaire berekeningswijze toeristenbelasting

Verzoeker wil van de mogelijkheid van een forfaitaire berekeningswijze van de toeristenbelasting gebruik maken. Volgens hem zegt SaBeWa Zeeland dat dit voor particulieren niet mogelijk is.

Uit informatie van SaBeWa blijkt dat dit wat genuanceerder ligt. De medewerker die de informatie heeft verstrekt is door verzoeker echter niet in de gelegenheid gesteld het goed uit te leggen. Uit de schriftelijke toelichting blijkt dat het wel mogelijk is maar dat het voor particulieren nadeliger uitvalt. Maar als verzoeker dat wenst kan hij daar uiteraard gebruik van maken. Daarom zal SaBeWa hem het benodigde aangifteformulier alsnog toezenden.

dossier 2016.019 afwijzing verzoek om kwijtschelding

SaBeWa verklaart het beroep tegen de afwijzing van een verzoek om kwijtschelding ongegrond. Verzoeker doet daarna een beroep op de hardheidsclausule. Volgens SaBeWa Zeeland is dat niet mogelijk. De Zeeuwse Ombudsman deelt deze mening niet en geeft daarbij aan dat de mogelijkheden voor het toepassen daarvan wel zeer beperkt zijn. Vervolgens doet verzoeker nogmaals een formeel verzoek om deze clausule toe te passen. Daarna verneemt de Zeeuwse Ombudsman niets meer over deze kwestie.

dossier 2016.036 aanvullende informatie verzoek kwijtschelding

SaBeWa Zeeland vraagt om aanvullende informatie naar aanleiding van de door verzoeker ingediende aanvraag voor kwijtschelding. Verzoeker geeft aan dat die informatie al aanwezig is bij de GR de Bevelanden. De Zeeuwse Ombudsman legt uit dat dit twee verschillende overheidsinstanties betreft die ieder, vanuit hun eigen verantwoordelijkheid, aanvragen behandelen en daarvoor informatie vragen. Uit de reactie van SaBeWa blijkt dat om aanvullende informatie is gevraagd omdat het formulier niet volledig was ingevuld en niet alle gevraagde stukken waren meegezonden. Daarna ontstaat er tussen verzoeker en SaBeWa nog een discussie over het voldoen van de aanslag belastingen over 2014. SaBeWa Zeeland scheldt de aanmaningskosten kwijt en verzoeker zegt toe de aanslag te zullen betalen.

dossier 2016.045 afdoening verzoek om kwijtschelding

Verzoekster ontvangt een ontvangstbevestiging na het indienen van een verzoek om kwijtschelding. Hierin staat vermeld dat er binnen een half jaar een besluit zal worden genomen. Verzoekster vindt dat een ruime termijn. De ombudsman verwijst haar door naar de klachtcoördinator die uitlegt dat dit de uiterste termijn is. Er wordt alles aan gedaan om eerder te beslissen.

dossier 2016.051 verzoek om kwijtschelding en een beleggingsverzekering

SaBeWa Zeeland kent geen kwijtschelding toe omdat er sprake is van vermogen in de vorm van een beleggingsverzekering die is gekoppeld aan de hypotheek voor de woning. In de ogen van de Zeeuwse Ombudsman is het vreemd dat een beleggingshypotheek niet gelijkgeschakeld wordt met een spaarhypotheek. Een spaarhypotheek wordt niet als vermogen gezien. Maar de opbouw van een spaarhypotheek en een beleggingshypotheek is vergelijkbaar. Omdat de Zeeuwse Ombudsman meerdere klachten hierover heeft ontvangen is deze problematiek ook onder de aandacht gebracht van de Nationale ombudsman.

dossier 2016.052 berekening kwijtschelding 2014 en 2015 en niet beantwoording brieven

Er is sprake van een schuld bij de Belastingdienst. Verzoekster is van mening dat deze schuld ten onrechte niet wordt meegenomen in de berekening voor de kwijtschelding voor 2014. Bij de berekening over 2015 zou die wel zijn meegenomen. Verzoekster brengt ook naar voren dat er niet gereageerd wordt op haar brieven. Nadat de Zeeuwse Ombudsman de klacht voorlegt aan SaBeWa krijgt zij een uitgebreide reactie op haar vragen. De Zeeuwse Ombudsman stuurt haar een brief waarin wordt opgemerkt dat haar vragen voldoende zijn beantwoord en sluit het klachtdossier.

dossier 2016.053 waterverbruik in relatie tot rioolrecht

Voor een leegstaande woning moet volgens Evides een bepaald waterverbruik in het voorschot worden opgenomen. Dat heeft volgens verzoekster gevolgen voor de aanslag van het rioolrecht die aan het waterverbruik is gekoppeld. De ombudsman verwijst haar door naar Evides en de klachtcoördinator van SaBeWa Zeeland en legt uit hoe zij haar klachten kan indienen.

dossier 2016.057 aanmaning openstaande belastingen 2014

SaBeWa heeft een aanmaning verzonden waarbij de kosten met € 100,00 zijn verhoogd. Het Juridisch Loket heeft verzoeker doorverwezen naar de Zeeuwse Ombudsman. Uit informatie

blijkt dat een verzoek om kwijtschelding over 2014 gedeeltelijk is afgewezen omdat verzoekster op het moment van de indiening van het verzoek beschikte over vermogen in de vorm van een te hoog saldo op haar bankrekening. Voor 2015 ontvangt zij wel een volledige kwijtschelding. De Zeeuwse Ombudsman deelt verzoeker mee over 2014 niets voor haar te kunnen doen en adviseert voor het treffen van een betalingsregeling met de klachtencoördinator contact op te nemen.

Omdat het er naar uitziet dat het bezit van een auto een belemmering zal zijn voor het toekennen van kwijtschelding over 2016 wordt er ook op gewezen dat het zinvol is met SaBeWa contact op te nemen over de mogelijkheden voor een medische verklaring.

dossier 2016.062 onduidelijk besluit kwijtschelding belastingen

Een besluit met betrekking tot de kwijtschelding van belastingen was zo onduidelijk dat verzoeker niet wist welke bedragen hij nog moest betalen. Daarop besloot hij maar niets over te maken. Dit had het voorspelbare gevolg dat hij een aanmaning kreeg. Daarin staat wel duidelijk aangegeven wat hij verschuldigd is. Hij overweegt na een uitleg van de ombudsman om nu tot betaling over te gaan.

dossier 2016.065 afwijzing kwijtschelding wegens bezit meerdere auto's

Omdat verzoeker meerdere kentekens op zijn naam heeft staan kent SaBeWa Zeeland geen kwijtschelding toe. Na het indienen van een beroepschrift volgt dezelfde uitspraak. In de door SaBeWa Zeeland vastgestelde leidraad kwijtschelding is opgenomen dat bij het in bezit hebben van twee of meer voertuigen, ongeacht doel of waarde van deze voertuigen, de kwijtschelding wordt afgewezen.

De Zeeuwse Ombudsman is van mening dat, op grond van de Ombudsprudentie, het zonder meer afwijzen op deze grond niet juist is. Uit onderzoek blijkt dat één van de voertuigen geschorst is en dat daarvoor ook geen extra kosten meer gemaakt worden. Vanwege zwaarwegende omstandigheden stelt SaBeWa Zeeland uiteindelijk na langdurige bemiddeling door de Zeeuwse Ombudsman de aanslag buiten invordering.

dossier 2016.066 ondanks machtiging incasso toch aanmaning ontvangen

Verzoeker heeft een machtiging afgegeven voor een automatische incasso. Desondanks ontvangt verzoeker een aanmaning omdat er sprake zou zijn van een openstaand bedrag. Voor verzoeker was het niet duidelijk welke belastingen en bedragen via de automatische incasso zouden worden geïnd. Vorig jaar heeft hij de aanmaning voldaan maar nu hij een nieuwe aanslag heeft ontvangen wil hij graag weten hoe het precies in elkaar zit. De ombudsman verwijst hem door naar de klachtencoördinator.

dossier 2016.069 geen reactie op aanvraag kwijtschelding

Voor 2015 heeft verzoekster een aanvraag om kwijtschelding ingediend. Maar daarop heeft zij naar haar zeggen nooit een reactie ontvangen. Inmiddels is de aanslag over 2016 ontvangen. Nadat verzoeker SaBeWa Zeeland belt blijkt dat zij voor 2015 volledige kwijtschelding heeft ontvangen. Kennelijk heeft zij het besluit niet ontvangen. SaBeWa stuurt daarom een kopie toe. Omdat zij ontevreden blijft over de gang van zaken verwijst de Zeeuwse Ombudsman haar door naar de klachtencoördinator.

dossier 2016.071 te hoge WOZ-waarde

De vastgestelde WOZ-waarde van verzoeker is naar zijn mening te hoog vastgesteld. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem een bezwaarschrift in te dienen en verwijst hem voor advies naar het Juridisch Loket.

dossier 2016.075 niet beantwoorden n.a.v. aanslag gestelde vragen

Het ontvangen aanslagbiljet roept bij verzoeker de nodige vragen op. Verzoeker legt deze vragen voor aan SaBeWa Zeeland maar als reactie wordt meegedeeld dat al die informatie te vinden is op de website. Hij had het zeer op prijs gesteld als er een link naar de betreffende informatie was bijgevoegd. Omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden. Kort daarna deelt verzoeker mee dat de klacht naar tevredenheid door SaBeWa is afgedaan.

dossier 2016.076 dwangbevel ondanks aanvraag kwijtschelding

SaBeWa Zeeland stuurt een dwangbevel voor de nog openstaande belastingen over de afgelopen jaren. Verzoeker stelt dat hij voor die jaren een aanvraag om kwijtschelding heeft ingediend. Volgens SaBeWa zijn er destijds wel aanvraagformulieren toegestuurd voor 2014 maar daarvoor is er geen aanvraag ontvangen. Voor 2015 is er een onvolledige aanvraag ontvangen die na herhaalde verzoeken om aanvullende informatie is afgewezen. Ook voor 2016 is een aanvraag ontvangen die nog niet is afgehandeld. Vanwege de complexere problematiek van verzoeker wijst de ombudsman hem door naar SaBeWa en naar de gemeente om extra hulp bij het voeren van een goede administratie.

dossier 2016.079 afwijzing verzoek kwijtschelding

SaBeWa wijst een aanvraag om kwijtschelding af omdat er sprake is van een te hoog banksaldo en overwaarde op de eigen woning. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat een en ander in overeenstemming is met de van toepassing zijnde regelgeving. Omdat er ook sprake is van meerdere schulden attendeert de ombudsman verzoeker op de mogelijkheden voor schuldhulpverlening en verwijst hem hiervoor door naar Orions Walcheren.

dossier 2016.081 afwijzing verzoek kwijtschelding

Omdat een cliënt van verzoeker een scooter bezit wordt volgens haar de aanvraag om kwijtschelding afgewezen. Er is echter een verklaring van een psychiater dat het gebruik van de scooter haar gezondheid sterk ten goede komt. De Zeeuwse Ombudsman adviseert contact op te nemen met de klachtcoördinator over de medische verklaring. Enige tijd later deelt zij mee dat de kwijtschelding alsnog is toegekend.

dossier 2016.082 te hoge WOZ-waarde

Via de Nationale ombudsman is een klacht ontvangen over de vastgestelde WOZ-waarde voor de woning van de moeder van verzoeker. Deze is volgens hem al vele jaren te hoog vastgesteld. Zijn hoogbejaarde moeder heeft hiertegen nooit bezwaar gemaakt. In 2015 heeft hij voor het eerst bezwaar gemaakt en dat is ook gegrond verklaard. Voor de jaren 2013 en 2014 is de waarde ambtshalve bijgesteld. Inmiddels is het pand voor een veel lagere waarde verkocht, Verzoeker vraagt, gelet hierop, opnieuw voor een ambtshalve aanpassing van de waarde. De heffingsambtenaar deelt mee dat de lagere verkoopprijs pas een doorwerking zal hebben voor

de waardebepaling in 2016. De Zeeuwse Ombudsman geeft aan dat de (ambtshalve) vastgestelde waardes onherroepelijk zijn geworden. Tegen de voor 2015 vastgestelde waarde was nog een mogelijkheid om beroep aan te tekenen maar daarvan is geen gebruik gemaakt. Gelet daarop acht de Ombudscommissie zich niet bevoegd een nader onderzoek naar de klacht in te stellen.

dossier 2016.083 afwijzing kwijtschelding

Het verzoek om kwijtschelding van verzoeker, die zich ook al eerder tot de Zeeuwse Ombudsman heeft gewend (zie dossier 2015.036) is afgewezen omdat het aanvraagformulier onjuist of onvolledig was ingevuld. Op een verzoek om binnen een gestelde termijn aanvullende stukken toe te zenden is niet gereageerd. Uit informatie van SaBeWa blijkt dat hij inmiddels beroep heeft aangetekend. Afsproken wordt dat als er voor de behandeling van het beroepschrift nog stukken ontbreken dan ontvangt verzoeker daarover een brief. Daarna wordt niets meer van hem vernomen.

dossier 2016.085 behandelingsduur aanvraag kwijtschelding

De behandeling van de aanvraag om kwijtschelding kan volgens SaBeWa Zeeland wel zes maanden in beslag nemen. Verzoeker wil daarover een klacht indienen. SaBeWa geeft aan dat dit de maximale termijn is, er wordt gestreefd naar een snellere afhandeling. De Zeeuwse Ombudsman deelt dit aan verzoeker mee.

dossier 2016.091 watersysteemheffing en verhuizing

Verzoeker verhuist in de loop van het jaar naar het buitenland. Hij vraagt zich af waarom hij dan toch voor het hele kalenderjaar de watersysteemheffing van het waterschap moet betalen. SaBeWa Zeeland geeft aan dat de heffing wordt opgelegd met als peildatum de situatie op 1 januari van het betreffende jaar. Bij gewijzigde omstandigheden in de loop van het jaar vindt er geen teruggave plaats. Het is wel mogelijk bij verkoop van een woning of met een nieuwe huurder afspraken te maken over een verrekening. Dat is iets wat verzoeker zelf moet regelen.

dossier 2016.092 onjuiste motivering niet-ontvankelijk verklaring

Verzoeker maakt bezwaar tegen een aanmaning voor een aanslag voor de gemeentelijke- en waterschapsbelastingen. SaBeWa Zeeland verklaart dit bezwaar niet-ontvankelijk omdat het buiten de daarvoor gestelde termijn is ontvangen. Er vindt wel een ambtshalve beoordeling door de heffingsambtenaar plaats.

De Zeeuwse Ombudsman wijst verzoeker erop dat hij beroep kan aantekenen tegen de niet-ontvankelijk verklaring. Het bezwaar richt zich op het feit dat de aanslag nooit zou zijn ontvangen omdat er geen brievenbus aanwezig was op het adres waar hij staat ingeschreven. De Zeeuwse Ombudsman deelt mee dat het op grond van de jurisprudentie behoort tot de verantwoordelijkheid van verzoeker om ervoor te zorgen dat er een brievenbus is. De ombudscommissie deelt ook mee dat de Zeeuwse Ombudsman niet bevoegd is een onderzoek in te stellen.

dossier 2016.093 afwijzing kwijtschelding wegens bezit meerdere auto's

SaBeWa Zeeland wijst een verzoek om kwijtschelding af, ook in beroep, omdat verzoeker meerdere auto's op zijn naam heeft staan. Dat is conform de beleidsregels van SaBeWa Zeeland. Eén van die auto's is de auto van de zoon van verzoeker die met instemming van de

gemeente op zijn naam is gezet vanwege de hoogte van de verzekeringspremie. De Zeeuwse Ombudsman geeft hem in overweging om ervoor te kiezen om de auto van zijn zoon ook op diens naam te zetten. Er moet door verzoeker zelf een afweging worden gemaakt tussen het betalen van een hogere verzekeringspremie en het al dan niet krijgen van kwijtschelding.

dossier 2016.094 niet op de hoogte van in het verleden gemaakte afspraken

SaBeWa Zeeland heeft volgens verzoeker bij het opleggen van de belastingaanslag geen rekening gehouden met een door hem in het verleden met het voormalige waterschap Zeeuwse Eilanden gemaakte afspraak. Tegen de aanslag heeft hij, wegens een buitenlandse reis, geen bezwaar gemaakt. Het is echter niet duidelijk waarover zijn klacht precies gaat.

Als de Zeeuwse Ombudsman om nadere informatie vraagt, deelt verzoeker mee dat hij zijn klacht al bij SaBeWa heeft ingediend. Als het nodig is zal hij daar in een later stadium op terug komen. Uit informatie van SaBeWa blijkt dat sinds 2014 de aanslagen voor verzoeker, zowel privé als voor zijn bedrijf, waren geblokkeerd omdat er nog een nader onderzoek moest plaatsvinden. Inmiddels is geconstateerd dat de aanslagen terecht zijn zodat hij die voor de jaren 2014 t/m 2016 alsnog heeft ontvangen. Voor het treffen van een betalingsregeling kan hij contact opnemen met SaBeWa.

dossier 2016.095 incasso tijdens behandeling verzoek om kwijtschelding

Tijdens de behandeling van een verzoek om kwijtschelding door SaBeWa Zeeland vindt er geen incasso plaats. Volgens verzoeker is dat in haar geval door de gemeente, in wiens opdracht SaBeWa de behandeling van de kwijtscheldingsverzoeken uitvoert, nu wel gebeurd. De ombudsman verwijst haar door naar de klachtencoördinator van de gemeente.

dossier 2016.103 te overleggen stukken aanvraag kwijtschelding

Naar aanleiding van een aanvraag om kwijtschelding vraagt SaBeWa Zeeland de nodige aanvullende stukken op. Verzoekster die ook klacht 2013.153 heeft ingediend, heeft een aantal vragen. Zij stelt niet alle stukken te kunnen verschaffen die worden opgevraagd.

De ombudsman stuurt de vragen door naar SaBeWa die vervolgens een uitgebreide reactie geeft. In de tussentijd heeft verzoekster de nodige aanvullende stukken toegezonden waardoor de aanvraag verder kan worden afgehandeld. Tegen het afwijzende besluit tekent ze beroep aan. Verzoekster zal het besluit op het beroepschrift aan de Zeeuwse Ombudsman voorleggen om te laten toetsen of de regelingen goed zijn toegepast. Maar van haar wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2016.106 aanmaning naar aanleiding van nooit ontvangen rekening

Verzoekster ontvangt een dwangbevel in verband met een nog openstaande aanslag over 2013. Als verzoekster contact opneemt met SaBeWa wordt haar verteld dat er al in 2015 een rekening is gestuurd. Zij heeft diverse klachten. Er is door haar al eerder contact geweest met de Zeeuwse Ombudsman (zie dossier 2015.102) over een derdenbeslag op haar bankrekening. Uit informatie die SaBeWa Zeeland op verzoek verstrekt blijkt dat er sprake is van openstaande vorderingen over diverse jaren. In het kader van de vorige klacht is al geadviseerd om een verzoek om kwijtschelding in te dienen. Verzoekster klaagt erover dat er geen betalingsherinneringen zijn verzonden. Dat is SaBeWa echter niet wettelijk verplicht en daarom stelt de ombudsman hier geen nader onderzoek naar in. Omdat met betrekking tot een aantal andere klachtonderdelen niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt geadviseerd de klacht in te dienen bij SaBeWa. Daarna wordt niets meer van haar vernomen.

dossier 2016.122 geen kwijtschelding wegens bezit auto

Verzoeker heeft een oude auto, die niet meer gerepareerd kon worden, ingeruild en met een geringe bijbetaling schaft zij een andere auto aan. Haar dochter verblijft in een instelling die niet met het openbaar vervoer te bereiken is. Er wordt contact opgenomen met de maatschappelijk werker van verzoekster. Uit dit contact blijkt dat het beroep is afgewezen omdat hier geen medische verklaring was bijgevoegd. Daarna wordt een met medische verklaringen onderbouwd herzieningsverzoek ingediend. Op basis van deze nieuwe informatie krijgt verzoekster alsnog kwijtschelding toegekend.

dossier 2016.123 geen kwijtschelding wegens aanschaf auto voor werk

Verzoekster krijgt geen kwijtschelding toegekend wegens het bezit van een auto. Deze auto is verkregen door het inruilen van een andere auto. Volgens verzoekster was de aanschaf noodzakelijk voor het aanvaarden van een baan in een andere plaats. Vanwege de werktijden kan er geen gebruik gemaakt worden van openbaar vervoer. Er is dus sprake van woon-werkverkeer. Volgens de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990 moet de auto onmisbaar zijn voor de uitoefening van een beroep. Daar is in dit geval geen sprake van omdat het alleen het woon- werk verkeer betreft. De Zeeuwse Ombudsman is van mening dat dit in overeenstemming is met de geldende wetgeving.

dossier 2016.129 tenaamstelling aanslagen en automatische incasso

Verzoeker is hoofdbewoner en wil dat de aanslagen op zijn naam worden gesteld. SaBeWa stelt de aanslagen echter op naam van zijn partner met wie hij samenwoont. Hij wil graag de aanslagen automatisch gaan betalen maar ondanks dat hij zijns inziens alles heeft geregeld wordt er niets geïnd.

SaBeWa informeert verzoeker daarna uitvoerig en verwijst daarbij naar de door hen hierover opgestelde beleidsregels. Hoofregel is dat de oudste bewoner belastingplichtig is. Er blijkt echter nog geen machtiging voor een automatische incasso te zijn ontvangen. Daarvoor worden de formulieren toegezonden. De extra kosten voor een aanmaning die is verzonden worden kwijtgescholden. Verzoeker deelt mee dat voor hem nu duidelijk is hoe het zit en dat hij er met SaBeWa wel uit zal komen.

dossier 2016.132 niet kunnen betalen aanslagen

Verzoekster heeft een uitkering op basis van de Participatiewet en voor de afgelopen jaren heeft zij een betalingsregeling getroffen voor de belastingaanslagen. Haar belastingsschulden lopen steeds verder op. Verzoekster is van mening dat SaBeWa zou hebben gesteld dat zij haar woning maar moet verkopen om de aanslagen te voldoen. Uit informatie van SaBeWa blijkt echter dat ze nog nooit een aanvraag om kwijtschelding heeft ingediend. Formeel komt ze volgens SaBeWa niet voor kwijtschelding in aanmerking omdat er sprake van een overwaarde maar mogelijk biedt in dit geval de hardheidsclausule een oplossing. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar om een verzoek om kwijtschelding te doen. Dat is inmiddels ingediend en SaBeWa Zeeland overlegt met de gemeente Terneuzen over het toepassen van de hardheidsclausule.

dossier 2016.138 geen kwijtschelding wegens belastingteruggave

Omdat verzoeker een belastingteruggave krijgt wegens haar hoge zorgkosten komt ze niet in aanmerking voor kwijtschelding. Met SaBeWa Zeeland spreekt de Zeeuwse Ombudsman af dat

deze klacht beschouwd wordt als een beroepschrift. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar erop dat een belastingteruggave altijd gebruikt moet worden om een belastingaanslag te voldoen, los van de reden van de teruggave. De wettelijke regels zijn correct toegepast.

dossier 2016.141 geen kwijtschelding wegens te hoog saldo op bankrekening

Verzoekster krijgt al jaren kwijtschelding toegekend. Maar wegens een te hoog saldo op haar bankrekening heeft ze over 2013 slechts gedeeltelijke kwijtschelding gekregen. Ze denkt dat zij met de gemeente Goes, die destijds de belastingaanslagen nog zelf oplegde, een betalingsregeling heeft getroffen maar nu krijgt ze van SaBeWa Zeeland een dwangbevel. De verschuldigde belasting heeft ze overgemaakt maar niet de aan het dwangbevel verbonden kosten. Nadat de Zeeuwse Ombudsman contact opneemt worden de invorderingsmaatregelen stopgezet totdat de zaak nader is uitgezocht. Van de afspraken met de gemeente Goes staat niets zwart op wit. SaBeWa Zeeland scheldt de aanmaningskosten kwijt maar er staat nog wel een bedrag open voor de waterschapsbelastingen over 2013. Hiervoor verleent SaBeWa Zeeland uitstel van betaling.

dossier 2016.147 niet verzenden betalingsherinnering

Verzoeker stelt dat hij aan SaBeWa een machtiging heeft gegeven voor een automatische incasso. Hij ontvangt een aanmaning met de daaraan verbonden extra kosten. Hij vraagt zich af waarom hij geen betalingsherinnering heeft ontvangen in plaats van met extra kosten opgezadeld te worden. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat er geen verplichting is tot het zenden van een betalingsherinnering en dat het ook het beleid is van SaBeWa om dat niet te doen. Hij kan bezwaar maken tegen de extra kosten maar dan moet hij wel kunnen aantonen dat de machtiging ook daadwerkelijk is ingediend. De Zeeuwse Ombudsman spreekt met SaBeWa af dat zij in het vervolg bij de aanslag zal vermelden dat zij geen betalingsherinneringen versturen en dat er aan een aanmaning extra kosten zijn verbonden.

dossier 2016.148 geen kwijtschelding wegens aanschaf elektrische fiets

Er is de afgelopen jaren kwijtschelding verleend. Dit jaar zal die aanvraag waarschijnlijk worden afgewezen wegens de aanschaf van een elektrische fiets. De Zeeuwse Ombudsman legt uit dat verzoeker een beroepschrift kan indienen dan moet zij de aanschaf van de fiets onderbouwen met een medische verklaring. Verzoekster geeft aan dat zij dit niet zal doen.

dossier 2016.150 afwijzing kwijtschelding wegens waarde auto

Omdat de auto van verzoekster meer waard is dan de drempelwaarde wijst SaBeWa Zeeland de aanvraag om kwijtschelding af. SaBeWa heeft haar gevraagd een medische verklaring te overleggen waaruit blijkt dat ze de auto om medische redenen nodig heeft. Veel artsen blijken niet bereid daaraan mee te werken of zij doen dit alleen tegen betaling van een aanzienlijke vergoeding. De ombudsman adviseert contact op te nemen met haar huisarts of zorgverzekering om na te gaan of zij haar verder kunnen helpen.

dossier 2016.158 geen terugbetaling wegens verhuizing

De aanslag watersysteemheffing wordt voor een kalenderjaar opgelegd. Verzoeker verhuist na een maand naar het buitenland en verzoekt de belasting voor de overige maanden terug te betalen. SaBeWa Zeeland verklaart zijn bezwaar ongegrond. Hij is van mening dat dit in strijd is met de wet of Europese regelgeving. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat de belasting

per peildatum van 1 januari voor een heel jaar verschuldigd is. Als een onroerende zaak in de loop van het belastingjaar is overgedragen of verkocht is er de mogelijkheid dat de notaris de belasting verrekend met de koper als dit is overeengekomen dan wel dat bij huur een verrekening met de verhuurder plaatsvindt. Wat betreft de stelling van verzoeker dat er sprake is van strijdigheid met de wet wordt hem geadviseerd een juridisch advies in te winnen.

dossier 2016.168 afwijzing kwijtschelding wegens bezit tweede auto

SaBeWa Zeeland wijst het beroep tegen een afwijzing van kwijtschelding lokale belastingen af wegens het feit dat er twee kentekens op naam van verzoeker staan. Omdat één van de kentekens geschorst is en er daaraan geen extra kosten zijn verbonden, dient verzoeker een klacht in bij de Zeeuwse Ombudsman. Die stuurt de klacht ter behandeling door naar SaBeWa. Hierop volgt een langdurige bemiddeling. Uiteindelijk besluit SaBeWa vanwege zwaarwegende omstandigheden alsnog de kwijtschelding te verlenen.

dossier 2016.176 dwangbevel na afwijzing beroep kwijtschelding

Verzoekster heeft in 2014 een auto aangeschaft en daarom wijst SaBeWa Zeeland haar verzoek om kwijtschelding af. Daarnaast is er sprake van vermogen. Zij ontvangt een dwangbevel voor de nog openstaande belastingschuld. Voor 2015 wordt volledige kwijtschelding toegekend. Zij blijft het oneens met de over 2014 door SaBeWa gemaakte berekening. Uit door haar verstrekte informatie blijkt dat ze de auto nodig had voor het vervoer van haar minderjarige zoon, die problemen heeft. Maar volgens SaBeWa Zeeland heeft verzoekster voor het vervoer ook een PGB ontvangen. Dat PGB blijkt echter voor het vervoer in groepsverband te zijn geweest, zo blijkt uit onderzoek van de Zeeuwse Ombudsman. De betreffende PGB is daarbij rechtstreeks ter beschikking gesteld van de zorgverlener. Omdat verzoeker, gezien de medische verklaring, haar auto naast het groepsvervoer nodig heeft voor het vervoer van haar zoon wordt na een lang bemiddelingstraject uiteindelijk alsnog kwijtschelding toegekend.

dossier 2016.186 ondanks faillissement geen kwijtschelding

De Nationale ombudsman stuurt onderstaande klacht ter behandeling door aan de Zeeuwse Ombudsman. Na het faillissement van het bedrijf van verzoekster heeft zij een uitkering op grond van de Participatiewet. SaBeWa wijst het verzoek om kwijtschelding af omdat zij in staat van faillissement verkeert. De aanslag dateert echter van na het faillissement zodat deze niet in de boedel wordt opgenomen. Op grond van het inkomen van verzoeker is er geen grond om de kwijtschelding af te wijzen. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat als de kwijtschelding niet wordt toegekend er een nieuwe schuld ontstaat waardoor verzoeker niet in aanmerking komt voor een traject op grond van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen. Voor SaBeWa is dit laatste uiteindelijk aanleiding om de aanslag buiten invordering te stellen.

dossier 2016.187 geen kwijtschelding wegens teruggave belastingdienst

Een teruggave van de belastingdienst is voor SaBeWa aanleiding om ook in beroep geen kwijtschelding toe te kennen. Er is ook sprake van het bezit van een auto met een waarde die hoger is dan de drempelwaarde. Dat vindt verzoeker in zijn specifieke situatie niet redelijk. Hij leent voor zijn studie en wordt daarvoor ook financieel gesteund door zijn ouders. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat SaBeWa de regelgeving in het onderhavige geval juist heeft toegepast en meldt dit aan verzoeker.

dossier 2016.192 geen kwijtschelding wegens aanschaf auto

SaBeWa Zeeland wijst de aanvraag om kwijtschelding af omdat verzoeker een auto heeft aangeschaft. Het geld van de aanschaf had ze ook kunnen gebruiken voor het betalen van de belastingaanslag. SaBeWa heeft haar medegedeeld dat het indienen van beroepschrift geen zin heeft. Verzoekster heeft een zware periode achter de rug en is vanuit de Randstad in Zeeland komen wonen. Twee van haar kinderen hebben diabetes type 1 en hiervoor is het van belang dat de moeder snel naar hen toe kan gaan. Uit de door haar verstrekte informatie blijkt dat ze een uitkering heeft op grond van de Participatiewet. Haar ouders hebben de auto voor haar gekocht omdat ze de auto nodig heeft om medische redenen. Met SaBeWa spreekt de ombudsman af dat de klachtbrief als beroepschrift wordt beschouwd. Drie maanden later deelt SaBeWa mee dat de kwijtschelding alsnog wordt toegekend.

dossier 2016.203 geen kwijtschelding wegens bezit motor

SaBeWa wijst een verzoek om kwijtschelding af wegens het in bezit hebben van twee kentekens. Naast de in verband met haar gezondheid noodzakelijke auto heeft verzoekster een motor in bezit. Zij kan de motor zelf niet besturen. De auto heeft een waarde lager dan de grenswaarde van € 2.269,00 en is daarmee geen belemmering voor kwijtschelding. De motor is volgens SaBeWa Zeeland meer dan € 2000,00 waard, maar de waarde wordt niet goed onderbouwd. De waarde van de auto en motor tezamen zou uitkomen boven de drempelwaarde.

Op advies van de Zeeuwse Ombudsman stelt verzoekster alsnog beroep in. Ook in beroep wordt geen kwijtschelding toegekend, wegens het bezit van twee kentekens. Een onderbouwing van de waarde van de motor ontbreekt echter bij het besluit. De Zeeuwse Ombudsman voert intensieve besprekingen met SaBeWa Zeeland en andere ombudsinstituten. Deze bemiddeling resulteert er uiteindelijk in dat verzoekster de motor verkoopt en dat SaBeWa Zeeland de aanslag buiten invordering stelt op een bedrag van € 175,00 na, de opbrengst van de verkoop van de motor.

dossier 2016.216 aanpassing betalingsregeling

Volgens verzoeker past SaBeWa eenzijdig een betalingsregeling aan zonder dat hij daarvan op de hoogte is gesteld. Als daarover telefonisch om informatie wordt gevraagd wordt hij, naar zijn zeggen, onbeschoft te woord gestaan. Uit informatie van de klachtencoördinator blijkt dat er drie betalingsregelingen zijn getroffen. Daarover is ook een brief gezonden ter bevestiging van de telefonisch gemaakte afspraken. Eén regeling is inmiddels afbetaald. Het is dan ook vreemd dat er onduidelijkheid is over de gemaakte afspraken. De ombudsman wijst verzoeker op de mogelijkheid om bij SaBeWa een klacht in te dienen.

dossier 2016.217 openstaande vorderingen wel betaald

Naar aanleiding van een bezoek van de deurwaarder stelt verzoeker dat hij de kennelijk nog openstaande aanslagen over 2012 vorig jaar wel heeft betaald. De betalingsbewijzen heeft hij aan SaBeWa toegezonden. Daarnaast is hij het niet eens met de afwijzing van de door hem ingediende kwijtscheldingsverzoeken. De aanvraag over 2012 is afgewezen wegens het bezit van een auto met een waarde boven de drempelwaarde. Over 2013 en 2014 is de kwijtschelding toegekend. In 2015 wordt de kwijtschelding afgewezen wegens het bezit van voldoende middelen om de aanslag te voldoen. Voor het jaar 2016 is geen kwijtschelding aangevraagd. Verzoeker komt niet in aanmerking voor automatische kwijtschelding wegens het bezit van een auto.

Uit informatie van SaBeWa blijkt dat hij bij zijn betaling een betalingskenmerk van een aanslag over een ander jaar heeft vermeld waardoor die betaling op de nog openstaande vordering van het desbetreffende jaar is afgeboekt. Nu is gebleken dat hij daarmee de nog openstaande vordering over 2012 heeft willen voldoen wordt dit alsnog op die wijze administratief verwerkt. De kosten van het dwangbevel worden kwijtgescholden. Verzoeker stelt dat hij zijn auto om medische redenen nodig heeft. Dat moet hij aantonen met een doktersverklaring. Nadat dit aan hem is meegedeeld wordt niets meer vernomen.

dossier 2016.218 hoogte WOZ-waarde

Nu het mogelijk is de WOZ-waardes van alle panden in te zien komt verzoeker tot de conclusie dat de waarde van de panden in de straat waar hij woont wel erg uiteenlopen. En dat terwijl ze vrijwel allen dezelfde inhoud hebben. SaBeWa wil hem hierover niet te woord staan omdat de bezwaarschrifttermijn reeds is verlopen. Op verzoek van de Zeeuwse Ombudsman reageert de klachtencoördinator naar hem op zijn klacht. De ombudsman legt verder uit dat als hij het niet eens is met de vastgestelde waarde hij bezwaar kan maken. Dat kan weer tegen de aanslag over 2017.

dossier 2016.223 alles betaald en toch dwangbevel ontvangen

Verzoeker heeft in het verleden onregelmatig zijn aanslagen betaald omdat hij een uitkering had. Hij stelt dat hij inmiddels alles heeft betaald maar toch ontvangt hij dwangbevelen. Hij licht dat ook uitgebreid toe in een brief aan SaBeWa. SaBeWa vraagt hem om betalingsbewijzen en de invordering wordt tijdelijk stopgezet.

Er ontstaat een discussie tussen SaBeWa en verzoeker over de betalingen die het voor hem alleen maar onduidelijker maakt. De Zeeuwse Ombudsman adviseert partijen in overleg te treden en hun administraties met elkaar te vergelijken. Daarna blijkt dat SaBeWa de bedragen die zonder betalingskenmerk zijn ontvangen af te boeken op de oudste nog openstaande vordering. Slechts wanneer er bij de betaling een betalingskenmerk is aangegeven vindt de afboeking ten laste van die vordering plaats. Verzoeker schakelt het Juridisch Loket in die een aantal vragen stelt aan SaBeWa. Die worden beantwoord en daarbij is ook een overzicht gegeven van de nog openstaande vorderingen. Het dossier is in handen van het Juridisch Loket en de ombudsman sluit daarom het klachtdossier. Van SaBeWa Zeeland wordt later vernomen dat er een oplossing is gevonden voor de problemen, waarna ook SaBeWa het klachtdossier kan sluiten.

dossier 2016.226 gedeeltelijke afwijzing kwijtschelding wegens te hoog vermogen

SaBeWa wijst ook in beroep een verzoek om kwijtschelding gedeeltelijk af omdat verzoekster een te hoog vermogen heeft. Zij is van mening dat de saldi van haar bankrekeningen dienen te worden gesaldeerd omdat op één van de rekeningen een negatief saldo staat. Het hoge saldo op de andere rekening is veroorzaakt door het feit dat zij teveel zorg- en/of huurtoeslag van de belastingdienst heeft ontvangen die moet worden terugbetaald. In overeenstemming met de Leidraad kwijtschelding wordt er niet gesaldeerd.

In overleg met SaBeWa wordt afgesproken dat als verzoeker kan aantonen dat zij de bedragen in één keer moet terugbetalen dan wordt daarmee rekening gehouden en alsnog kwijtschelding toegekend.

Uit de door verzoeker verstrekte informatie blijkt echter dat ze die in termijnen heeft terugbetaald. Het banksaldo is dan ook terecht bij de beoordeling van het verzoek om kwijtschelding meegenomen. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat er is gehandeld overeenkomst de wettelijke bepalingen.

dossier 2016.234 gedeeltelijke toekenning kwijtschelding wegens belastingteruggave

Omdat er sprake is van een belastingteruggave kent SaBeWa de kwijtschelding slechts gedeeltelijk toe. Verzoekster is het daar niet mee eens omdat de teruggave verrekend is met een schuld zodat er feitelijk niets is ontvangen. De invordering door SaBeWa wordt tijdelijk stopgezet en verzoekster wordt gewezen op de mogelijkheid een beroepschrift in te dienen. De klachtencoördinator zal contact met hen opnemen en de Zeeuwse Ombudsman daarna informeren. Een reactie wordt niet meer ontvangen. Het lukt SaBeWa Zeeland niet om telefonisch contact met verzoekster te krijgen. Het klachtdossier wordt gesloten.

dossier 2016.235 afwijzing kwijtschelding

Het verzoek om kwijtschelding van de dochter van verzoekster is afgewezen. Haar dochter is wegens haar gezondheidstoestand niet in staat om binnen de gestelde termijn van 10 dagen een beroepschrift te onderbouwen. De ombudsman adviseert haar een pro-forma beroepschrift in te dienen dat later kan worden onderbouwd. Zij kan daarover contact opnemen met de klachtencoördinator.

dossier 2016.238 kwijtschelding en overwaarde woning

De overwaarde van een woning belemmert het toekennen van kwijtschelding. GR De Bevelanden heeft verzoeker een krediethypothek verstrekt voor het opeten van een deel van zijn eigen woning. Daarnaast vindt verzoeker de WOZ-waarde van zijn woning te hoog. Verzoeken om kwijtschelding zijn afgewezen wegens de overwaarde van zijn woning. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat er door SaBeWa gehandeld is overeenkomstig de geldende regelgeving. Wat betreft de WOZ-waarde geeft de ombudsman aan dat verzoeker de mogelijkheid heeft om daartegen bezwaar te maken.

5.18 Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelderegio

Over deze organisatie zijn in het verslagjaar geen klachten ontvangen.

5.19 Veiligheidsregio Zeeland

Over deze organisatie zijn in het verslagjaar geen klachten ontvangen.

5.20 GL Aan-Z

dossier 2016.179 niet in behandelen nemen aanvraag WMO

Twee maanden geleden is een aanvraag ingediend op grond van de WMO. Aan-Z neemt de aanvraag niet in behandeling. De telefonische bereikbaarheid laat te wensen over en er wordt

ook niet teruggebeld. Verzoekster heeft al een klacht ingediend. De Zeeuwse Ombudsman laat haar weten dat als deze niet tijdig of niet naar tevredenheid wordt afgehandeld zij die aan de Ombudscommissie kan voorleggen. Overigens blijkt dat het primair gaat om het bereiken van een snelle afhandeling van de aanvraag.

dossier 2016.184 vergoeding taxi alleen in de regio Zeeuws-Vlaanderen

Voor volgend jaar zou verzoeker slechts in aanmerking komen voor een taxivergoeding. Maar dat is alleen in Zeeuws-Vlaanderen terwijl veel van zijn familie in de regio Antwerpen en in Breda woont. Hij vindt de taxivergoeding voor hem niet passend. Geadviseerd wordt gemotiveerd bezwaar te maken tegen het toekenningsbesluit

5.21 GR de Bevelanden

dossier 2016.024 uithuiszetting

Er is sprake van budgetbeheer. Verzoekster stelt dat het budgetbeheer is beëindigd omdat zij haar baan is kwijtgeraakt. Nadat zij een brief ontvangt van de gerechtsdeurwaarder dat zij uit haar woning zal worden gezet blijkt dat door de budgetbeheerder al geruime tijd geen huur meer aan de woningcorporatie is betaald. De ombudsman verwijst verzoekster voor de huisuitzetting door naar het maatschappelijk werk. Uit informatie van GR de Bevelanden blijkt dat de situatie wel aanzienlijk anders is dan door verzoeker is beschreven.

Het budgetbeheer is mede beëindigd omdat daarom zelf is verzocht en vanwege het feit dat afspraken niet zijn nagekomen. Aan verzoeker wordt meegedeeld dat over het stopzetten van het budgetbeheer een klacht kan worden ingediend bij GR de Bevelanden. GR de Bevelanden geeft aan dat zij geen klacht van verzoekster hebben ontvangen over het stopzetten van budgetbeheer.

dossier 2016.030 termijnoverschrijding behandeling klachten

Omdat in de eerste brieven niet duidelijk is aangegeven waarover werd geklaagd zijn deze niet als klacht in behandeling genomen. Nu is verzoeker van mening dat er sprake is van termijnoverschrijding. Uit informatie blijkt dat hij binnenkort zal worden uitgenodigd voor een hoorzitting. De ombudsman spreekt met hem af dat de klachtbehandeling zal worden afgewacht. Als die nog aanleiding geeft om de klacht voor te leggen aan de Zeeuwse Ombudsman dan zal verzoeker dat doen. Daarna wordt van hem echter niets meer vernomen. GR De Beveland nodigt verzoeker uit voor de eerstvolgende hoorzitting van de bezwaren en klachtencommissie en handelt de door verzoeker ingediende klachten en bezwaren af.

dossier 2016.031 uitkering gekort wegens niet tijdig melden inkomsten

Er heeft een korting op de uitkering van verzoeker plaatsgevonden omdat hij niet tijdig zijn inkomsten heeft gemeld. Hij vraagt zich af waarom de korting in één keer plaatsvindt en niet in meerdere termijnen. Het gevolg is dat hij nu niet meer aan een aantal financiële verplichtingen kan voldoen. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat hij nu in één maand nagenoeg geen inkomsten had maar dat was op zich voorzienbaar. GR de Bevelanden wijst erop dat er nog een aanvraag voor bijzondere bijstand in behandeling is. Deze wordt op korte termijn afgewikkeld zodat hij alsnog over inkomsten kan beschikken. Als dat niet mogelijk blijkt, dan zal GR de

Bevelanden hem een voorschot op zijn uitkering voor de volgende maand verstrekken. De ombudsman deelt dit aan verzoeker mee.

GR De Beveland beschikt positief op de aanvraag om bijzondere bijstand. Verzoeker wordt daarnaast verder tegemoet gekomen door aan hem ook een bedrag te verstrekken als voorschot op de uitkering van de volgende maand.

dossier 2016.034 aanvraag uitkering Participatiewet

Na een verzoek om een uitkering duurde het vrij lang voordat verzoeker een aanvraagformulier kreeg toegezonden. Daarna werd er om aanvullende stukken gevraagd. Het tijdig toezenden daarvan is niet gelukt omdat hij daarvoor afhankelijk was van derden. De aanvraag is toen buiten behandeling gelaten. Nu moet hij een nieuwe aanvraag indienen en binnen een bepaalde termijn alles opnieuw inleveren. Omdat hij dyslectisch is verwacht hij daarbij de nodige hulp van GR de Bevelanden. De klachtencoördinator zegt daartoe bereid te zijn. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem door met het advies om van het aanbod gebruik te maken. Verzoeker wendt zich tot de klachtencoördinator en er wordt een nieuwe aanvraag ingediend. Verzoeker trekt de aanvraag echter weer in omdat hij op korte termijn betaald werk vindt en daaruit voldoende inkomsten heeft. De klachtencoördinator informeert verzoeker verder over de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen tegen het besluit tot buiten behandeling stellen van de eerste aanvraag en ondersteunt hem daarbij. Uiteindelijk besluit het bestuursorgaan het bezwaarschrift ongegrond te verklaren.

dossier 2016.040 aanvraag Wmo-voorziening

De vader van verzoekster, die ernstig gehandicapt is, heeft een voorziening te leen waarvan de termijn afloopt. Uit informatie blijkt dat deze voorziening niet vanuit de Wmo vergoed zal worden. Nu haar vader op de wachtlijst staat voor een verpleegtehuis vraagt verzoekster zich af of het nog wel zinvol is om de voorzieningen nog op eigen kosten te treffen. Zij klaagt over het feit dat niet van de regels kan worden afgeweken. De ombudsman spreekt met haar af dat zij zelf contact zal zoeken met de klachtencoördinator. Uiteindelijk blijkt dat zij hiervan heeft afgezien.

dossier 2016.113 problemen met de belastingdienst als gevolg van uitkering BBZ

De gemeente Goes kent een periodieke uitkering op grond van het Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen (Bbz) als lening aan verzoeker toe. Na inlevering van de jaarcijfers over het afgesloten boekjaar bepaalt GR de Bevelanden dat de lening wordt kwijtgescholden. Nadat de lening is kwijtgescholden ontstaan er volgens hem problemen met de belastingdienst, o.a. over de zorgtoeslag. De ombudsman verwijst hem door naar de klachtcoördinator.

Van haar ontvangen wij de terugkoppeling dat verzoeker per 1 juli 2016 zijn bedrijf heeft beëindigd. Aan verzoeker wordt vervolgens bijstand voor levensonderhoud toegekend volgens de Participatiewet. De door verzoeker ontvangen uitkering volgens Bbz heeft betrekking op de jaren 2012 tot en met 2015. De Belastingdienst rekent deze echter toe aan het jaar 2015, waardoor verzoeker zijn recht op zorgtoeslag verliest. Nadat uit contacten met de Belastingdienst is gebleken dat dit niet meer gewijzigd kan worden, wordt aan verzoeker bijzondere bijstand volgens de Participatiewet toegekend voor de kosten van het verlies van de zorgtoeslag in 2015.

dossier 2016.149 niet in behandeling nemen verzoek aanvulling WIA uitkering

Een verzoek om een aanvullende uitkering op grond van de Participatiewet wordt niet in behandeling genomen. Uit informatie van GR De Bevelanden blijkt dat verzoeker inmiddels een

bezwaarschrift heeft ingediend. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat hij er goed aan zou doen om ook een nieuwe aanvraag in te dienen. Uit contact met de klachtencoördinator blijkt dat verzoeker al een nieuwe melding heeft gedaan en dat hij tevens een voorziening op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) heeft aangevraagd. Deze nieuwe aanvraag wordt op den duur opnieuw buiten behandeling gesteld omdat verzoeker niet alle noodzakelijke inlichtingen verstrekt, niet verschijnt op het intakegesprek en geen voorstel doet voor het plannen van een nieuw intake gesprek. Een aanvraag om bijzondere bijstand verloopt op vergelijkbare wijze. De aan verzoeker toegekende voorziening op grond van de WMO wordt beëindigd omdat verzoeker per 1 september 2016 naar een gemeente buiten de aangesloten gemeenten bij de GR De Bevelanden.

dossier 2016.157 aanvraag bijzondere bijstand afgewezen

Een aanvraag voor bijzondere bijstand wordt uitgebreid gemotiveerd afgewezen. De Zeeuwse Ombudsman wijst verzoeker op de mogelijkheid om bezwaar te maken. De ombudsman vraagt GR de Bevelanden de klacht als bezwaarschrift in behandeling te nemen. Daarnaast kan verzoeker voor de gemeentelijke belastingen een verzoek om kwijtschelding bij SaBeWa Zeeland indienen. De ombudsman adviseert met de verschillende instanties contact op te nemen voor het treffen van een betalingsregeling. Met GR de Bevelanden wordt afgesproken dat zij met verzoeker contact opnemen voor schuldhulpverlening. GR De Bevelanden neemt de klacht als bezwaarschrift in behandeling. GR De Bevelanden informeert verzoeker actief over de mogelijkheden om zich aan te melden voor schuldhulpverlening.

dossier 2016.200 tegenprestatie voor uitkering

Als tegenprestatie voor zijn uitkering op grond van de Participatiewet moet verzoeker werkzaamheden verrichten in de Demontage Werkplaats Zeeland. Hij is van mening dat hij misbruikt wordt. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem eerst in gesprek te gaan met de GR De Bevelanden. Mocht dat niets opleveren dan kan hij een klacht indienen. Bij GR De Bevelanden wordt niets van verzoeker vernomen.

dossier 2016.228 ambtelijke ondersteuning bezwaarschriftencommissie

Tijdens een hoorzitting bij de bezwaarschriftencommissie over een door hem ingediend bezwaarschrift constateert verzoeker dat een medewerker van de GR deelt uitmaakt van de commissie. Daardoor is er volgens hem geen sprake meer van een onafhankelijke commissie. Daarover heeft hij een gesprek met de wethouder en die geeft aan dat de betrokken medewerker geen deel uitmaakt van de commissie maar adviseur is. Volgens hem is dit een gebruikelijke constructie. Verzoeker blijft van mening dat dit een ongewenste situatie is. De Zeeuwse Ombudsman deelt aan verzoeker mee dat de klacht wordt doorgestuurd. GR De Bevelanden neemt de klacht van verzoeker in behandeling.

5.22 RUD-Zeeland

dossier 2016.010 niet nakomen toezegging

Via de Nationale ombudsman ontvangt de Zeeuwse Ombudsman een klacht over het niet nakomen van een afspraak. De provincie Zeeland stuurt verzoeker een brief over het doorsturen van een klacht aan de RUD-Zeeland. In de betreffende brief is aangegeven dat hij op korte

termijn zal worden uitgenodigd voor een gesprek. Bijna 10 maanden later heeft hij nog steeds niets van de RUD vernomen. Na contact met de RUD zegt de RUD toe dat men het gesprek zal organiseren. Enige tijd later bericht de RUD dat het gesprek heeft plaatsgevonden. Voor verzoeker is nu duidelijk wanneer hij wat kan verwachten.

dossier 2016.175 geen reactie op klacht

In een appartementencomplex is er sprake van geluids- en stankoverlast. Verzoekster dient daarover een klacht in. Maar zij ontvangt daarop geen reactie. De ombudsman verwijst verzoekster naar de klachtencoördinator.

5.23 niet aangesloten/niet bevoegd

dossier 2016.005 betalingsachterstand KPN

Vanwege een betalingsachterstand vraagt verzoeker aan KPN om een betalingsregeling te treffen. Dit is volgens KPN niet meer mogelijk omdat er al incassomaatregelen zijn genomen. De ombudsman adviseert een klacht in te dienen bij KPN en wijst erop dat hij daarna zijn klacht kan voorleggen aan de geschillencommissie Telecommunicatiediensten.

dossier 2016.007 misstanden op een school voor voortgezet onderwijs

Verzoeker vraagt waar hij een klacht kan indienen over misstanden op een school voor voortgezet onderwijs. Verzoeker wordt voor informatie doorverwezen naar de website van de betreffende school en de onderwijsinspectie.

dossier 2016.011 afsluiting digitale tv

Delta deelt verzoekster mee dat hij afgesloten zal worden van de digitale tv als zij niet voor een bepaalde datum het verschuldigde bedrag betaalt. Delta weigert haar uitstel van betaling te geven. Zij krijgt het advies om een klacht in te dienen bij Delta en er wordt op gewezen dat zij de klacht daarna kan voorleggen aan de geschillencommissie Telecommunicatiediensten.

dossier 2016.013 digitale communicatie door de belastingdienst

Verzoeker dient een klacht in over het feit dat de belastingdienst alleen nog digitaal wil communiceren. Hiervoor wordt hij doorverwezen naar de Nationale ombudsman.

dossier 2016.017 geen mogelijkheid om brand- en inboedelverzekering af te sluiten

Verzekeringsmaatschappijen zijn niet bereid een brand- en inboedelverzekering af te sluiten voor de woonwagen waarin verzoeker woont. Zij hebben in dit opzicht geen acceptatieplicht. Hij heeft al contact opgenomen met het Anti Discriminatie Bureau Zeeland. Hij kan zich ook nog wenden tot het Verbond van Verzekeraars en het Klachtinstituut Financiële Dienstverlening.

dossier 2016.018 toezending document Belastingdienst duur te lang

Voor de huur van een kamer heeft de dochter van verzoekster een verklaring nodig van de Belastingdienst. De toezending daarvan duurt 5 werkdagen. De woningbouwvereniging is niet bereid om een kamer zo lang vast te houden. Voor het indienen van een klacht wordt zij doorverwezen naar de Belastingdienst en de woningbouwvereniging.

dossier 2016.032 politie onderneemt geen actie tegen stalking

In de ogen van verzoekster wordt door de politie te weinig actie ondernomen tegen de stalking waarvan zij al jaren het slachtoffer is. Verzoekster kan haar klacht indienen bij de politie.

dossier 2016.041 niet kunnen verhalen schade

Waarschijnlijk ontstaat als gevolg van modder op de weg een ongeval. Het waterschap heeft direct na het ongeval de modder verwijderd. Door de politie is geen proces-verbaal (PV) of een ongevallenregistratie opgemaakt. De rechtsbijstandsverzekering van verzoeker zegt de schade niet te kunnen verhalen omdat de veroorzaker niet bekend is. De Zeeuwse Ombudsman adviseert contact op te nemen met het waterschap die mogelijk de schoonmaakkosten heeft verhaald op de veroorzaker. Over het niet opmaken van een PV of ongevallenregistratie kan een klacht worden ingediend bij de politie.

dossier 2016.073 geen gratis vervoer bus

Bij de aanschaf van een OV-chipkaart is meegedeeld dat het vervoer met de bussen van Connexxion in Zeeland gratis zou zijn. Dat blijkt volgens verzoeker voor één bepaalde buslijn niet het geval te zijn. Naar aanleiding van deze klacht bevestigt Connexxion dat de betreffende lijn in een ander gebied valt. Hij wordt doorverwezen naar het OV-loket Ombudsman voor beter openbaar vervoer.

dossier 2016.080 geen medewerking door de gemeente gesubsidieerde instantie

Voor het indienen van aanvragen bij de gemeente kunnen burgers een beroep doen op een welzijnsorganisatie. De zoon van verzoeker heeft een beroep gedaan op de zogenaamde formulierenbrigade, maar hij wordt onvoldoende geholpen. Daarnaast zouden zij zaken mondeling afwijzen. De Zeeuwse Ombudsman wijst erop dat het iedere burger vrij staat om zelf rechtstreeks de aanvraag bij de gemeente in te dienen. Hij zal een en ander verder bekijken.

dossier 2016.098 afsluiting nutsvoorzieningen

Door Enduris is de woning van verzoeker afgesloten. Oorzaak is dat er geen energieleverancier bekend is. Verzoeker vindt dat de aansluittarieven bij Enduris te hoog zijn. De Zeeuwse Ombudsman stuurt haar informatie toe waaruit blijkt dat het netwerkbedrijf wettelijk verplicht is in een dergelijke situatie de nutsvoorzieningen af te sluiten. Zij was ook vooraf geïnformeerd over de afsluiting. De tarieven worden vastgesteld door de Autoriteit Consument en Markt. Ze wordt nog gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de geschillencommissie Energie.

dossier 2016.107 overlast buurman

Wanneer verzoeker een klacht indient over de geluidsoverlast die zijn buurman veroorzaakt, duurt het veel te lang voor de politie ter plaatse is. Op dat moment is de overlast al ten einde en

niet meer vast te stellen. Hij vermoedt dat zijn buurman op een of andere manier op de hoogte is van het tijdstip waarop de politie komt. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de politie. Dat vindt hij weinig zinvol omdat de bezoeken van de politie op zich correct zijn verlopen.

dossier 2016.117 brievenbus puilt uit

Bij het voormalige kantoorpand van een inmiddels vertrokken organisatie hangt een brievenbus. Deze is zo vol dat iedereen de post eruit kan uithalen. Verzoeker heeft dat gemeld bij een werknemer maar dat heeft niets opgelost. Daarom meldt zij het nu bij de Zeeuwse Ombudsman. Zij is van mening dat het niet van haar gevegd kan worden dat zij zelf contact opneemt met de betrokken organisatie. De klacht wordt naar die organisatie doorgezonden.

dossier 2016.119 aanbod woning wordt door woningcorporatie ingetrokken

Een woningcorporatie trekt een aanbod voor een huurwoning in omdat verzoeker een uitkering heeft. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de directeur en een medewerker. Zij wordt erop gewezen dat ze een klacht kan indienen bij de corporatie.

dossier 2016.124 problemen met een automatische incasso

De huur wordt door verzoeker betaald via een maandelijkse incasso. Ondanks dat ontvangt zij met grote regelmaat brieven van de woningcorporatie dat de huur niet betaald is. De ombudsman adviseert haar een klacht in te dienen bij de corporatie. Daarna kan zij zich eventueel wenden tot de regionale klachtencommissie.

dossier 2016.133 energielabel

In verband met de verkoop van haar woning vraagt verzoekster via de daarvoor bestemde website een energielabel aan maar tot twee keer toe wordt het label van een andere woning toegestuurd. Ze heeft daarover inmiddels contact gehad met de Nationale ombudsman en de gemeente. De Zeeuwse Ombudsman geeft aan niet bevoegd te zijn om hierover te oordelen.

dossier 2016.142 politie noteerde geen gegevens

De echtgenote van verzoeker is tegen een openslaand portier van een auto gereden waardoor ze uiteindelijk is overleden. De politie heeft destijds verzuimd de gegevens van de auto en de bestuurder te noteren. De Officier van Justitie heeft nu besloten het verdere onderzoek te stoppen. Verzoeker heeft daartegen bezwaar aangetekend maar de behandeling daarvan laat op zich wachten. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem door naar de politie en de Nationale ombudsman.

dossier 2016.143 het duurt te lang voordat zaak door rechtbank behandeld wordt

Verzoeker is van mening dat het veel te lang duurt voordat een door hem aanhangig gemaakte zaak door de Rechtbank Zeeland-West-Brabant wordt behandeld. De ombudsman wijst hem op de mogelijkheid daarover een klacht in te dienen en de informatie die daarover op de website van de rechtbank staat.

dossier 2016.151 klacht over rekening advocaat

Na een conflict met zijn eerste advocaat is verzoeker overgestapt naar een andere advocaat. Na afgifte van zijn dossier heeft hij het korte tijd later weer opgehaald. Hij ontvangt een rekening voor het drie maanden behartigen van zijn belangen. Die rekening vindt hij te hoog. De Zeeuwse Ombudsman stuurt hem informatie toe over hoe hij een klacht kan indienen, in eerste instantie bij de advocaat zelf en daarna bij de Geschillencommissie Advocatuur.

dossier 2016.182 achterstallig onderhoud huurwoning

Bij de door verzoeker gehuurde woning van een woningcorporatie zou er sprake zijn van achterstallig onderhoud. Hij heeft echter het gevoel dat zijn klachten daarover niet serieus worden genomen. Hij wordt gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen en het geschil voor te leggen aan de Huurcommissie.

dossier 2016.188 klacht telecomprovider

Verzoekster heeft een klacht over haar telecomprovider. Zij heeft daarover al een klacht ingediend. Mocht deze niet naar haar tevredenheid worden afgehandeld dat kan zij die voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten.

dossier 2016.191 onrechtmatig snoeien bomen door buurman

De bomen van verzoekster staan volgens haar buurman te dicht op de perceelgrens. Toen hij deze ging snoeien heeft ze de politie erbij geroepen. Maar die trok partij voor haar buurman zodat hij is doorgegaan met het snoeien. De Zeeuwse Ombudsman geeft verzoekster informatie over het indienen van een klacht over de politie. Zij geeft aan dat ze desnoods een advocaat in de arm zal nemen.

dossier 2016.202 overlast bomen

Verzoekster ervaart overlast van bomen. Gelet op de plaatselijke situatie vermoedt de Zeeuwse Ombudsman dat deze eigendom zijn van het waterschap Scheldestromen. Hij verwijst haar dan ook door naar deze instantie.

dossier 2016.211 bezoeksregeling zoontje

De bezoeksregeling die in het kader van een echtscheiding is afgesproken wordt volgens verzoeker niet nageleefd. Daarover heeft een rechtszaak plaatsgevonden maar de rechter vond dat er geen sprake was van een veilige thuissituatie bij verzoeker. Zijn advocaat is van mening dat het geen zin heeft om hoger beroep aan te tekenen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker na te denken over een ontmoeting met zijn zoontje op een andere locatie dan thuis. Hij adviseert hem contact op te nemen met maatschappelijk werk.

dossier 2016.218 klacht over de belastingdienst

In 2001 heeft verzoeker een jaar in Engeland gewoond en gewerkt. Daarom heeft hij een beroep gedaan op de zogenaamde diplomatenregeling. Zijns inziens is deze niet goed door de Rijksbelastingdienst toegepast waardoor hij de afgelopen jaren diverse malen beroep heeft moeten instellen. De Zeeuwse Ombudsman stuurt hem informatie toe over hoe hij een klacht over de belastingdienst kan indienen.

Analyse

Zoals de afgelopen jaren steeds het geval is geweest, heeft de Zeeuwse Ombudsman in 2016 weer meer klachten ontvangen. Van de 238 klachten hebben uiteindelijk maar drie klachten geleid tot een eindrapport. Dat geldt de afgelopen jaren voor een steeds kleiner deel van de klachten. Het overgrote deel wordt door doorverwijzing, bemiddeling en het geven van uitleg afgedaan. Op het moment van publiceren van het jaarverslag zijn twee klachten uit 2016 nog niet helemaal afgerond.

De Zeeuwse Ombudsman heeft in 2016 opnieuw veel tijd en energie moeten steken in klachten over SaBeWa Zeeland. Kwijtschelding blijft in Zeeland een beleidsterrein waar veel klachten over zijn. Dit is bij andere lokale ombudsfuncties in het land veel minder het geval. Daarbij kan niet voorbijgegaan worden aan het feit dat de publiciteit in de regionale pers ook extra klachten genereert. En de ombudsman constateert dat bij ongeveer een derde van de klachten over SaBeWa Zeeland ook sprake is van nalatigheid van burgers.

Het verheugt de ombudsman dat het Grensoverschrijdend Openbaar Lichaam welzijn aan-Z zich heeft aangesloten. Het is goed als de Zeeuwse burgers met hun klachten over de gemeentelijke beleidsterreinen die door andere organisaties worden uitgevoerd bij de Zeeuwse Ombudsman terecht kunnen.

In het verslagjaar zijn over de gemeente Hulst meer klachten binnengekomen dan in voorgaande jaren. Een aantal van de klachten had betrekking op de Sociale Dienst, met name over de moeizame processen rondom het verkrijgen van een uitkering. De ombudsman zal dit het komende jaar met aandacht volgen.

Dat geldt ook voor het verbetertraject dat SaBeWa Zeeland heeft opgesteld. De ombudsman zal dit nauwlettend volgen en daarbij vooral bekijken of SaBeWa Zeeland in de pas loopt met landelijke ontwikkelingen op het gebied van kwijtschelding. Door middel van het vaststellen van nieuwe beleidsregels zijn de eerste goede stappen inmiddels gezet.

De beleidsterreinen die met de decentralisaties tot het takenpakket van de gemeenten zijn gaan behoren, hebben in het verslagjaar de eerste klachten opgeleverd. Deze klachten vragen speciale aandacht van de ombudsman omdat het om veelal kwetsbare mensen gaat die de invloed van de beslissingen van de overheid direct in hun thuissituatie ervaren. De ombudsman zal zich blijven(d) inspannen om het perspectief van de burger in deze duidelijk te maken en te versterken.

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 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.