

**JAARVERSLAG 2008**

**DE ZEEUWSE OMBUDSMAN**

<b>Woord vooraf</b>	pag 3
<b>1. samenstelling Zeeuwse Ombudscommissie</b>	pag 5
<b>2. reactie op aanbevelingen</b>	pag 6
<b>3. veelklagers</b>	
<b>4. doorzending van klachten</b>	
<b>5. aantal klachten</b>	pag 7
<b>6. klachten met betrekking tot aan de gemeente gelieerde instellingen</b>	
<b>7. inspraakprocedures bij gemeenten</b>	
<b>8. interventie bij bezwaar en beroep</b>	pag 8
<b>9. schadeclaims</b>	
<b>10. parkeerboetes</b>	
<b>11.1 Overzicht van de klachten</b>	
-gemeente Borsele	pag 9
-gemeente Goes	pag 10
-gemeente Hulst	pag 13
-gemeente Vlissingen	pag 17
-gemeente Veere	pag 23
-Sociale Dienst Walcheren (SDW)	pag 36
-gemeente Middelburg	pag 42
-gemeente Sluis	pag 44
-gemeente Terneuzen	pag 46
-gemeente Schouwen-Duiveland	pag 55
-gemeente Kapelle	pag 57
-gemeente Noord-Beveland	
-Samenwerking Belastingen en Waardebepaling (SaBeWa)	pag 58
-gemeente Tholen	pag 59
-gemeente Reimerswaal	pag 60
-Dethon	pag 62
-Kredietbank Walcheren	
-GGD-Zeeland	
-klachten niet aangesloten instellingen onbevoegd	pag 63
<b>11.2. Schematisch overzicht klachten</b>	pag 67
<b>11.3. Analyse</b>	pag 68
<b>12. Terugblik en toekomst</b>	
<b>13. Bijlagen</b>	pag 69

## Woord vooraf

De Grondwet kent een aantal wetsartikelen die de individuele burger bescherming geven tegen de overheid, zoals het briefgeheim en de vrijheid van godsdienst. In 1983 is dat uitgebreid met een aantal positieve grondrechten die de overheid tot taak geven zorg te dragen voor fundamentele voorzieningen als onderwijs, sociale zekerheid, woongelegenheden en maatschappelijke en culturele ontplooiing.

Maar nergens is letterlijk opgenomen dat de overheid de burger behoorlijk moet behandelen. De overheid moet zich houden aan de wettelijke regels en dat geeft uiteraard al een belangrijke bescherming. Maar het is mogelijk dat een overheid handelt binnen het kader van de wet en toch onbehoorlijk optreedt. Bovendien, veel is wettelijk geregeld maar (gelukkig) niet alles.

In de rechtspraak werd het principe van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur ontwikkeld. Vervolgens is dat voor een belangrijk deel opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In artikel 9:1 van de Awb is vermeld: "Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan".

De bevoegdheden van de ombudsman worden daarna in de artikelen 9:17 tot en met 9:36 uitgewerkt.

De algemene gedachte is daarbij: de overheid moet behoorlijk handelen binnen de regels van de wet. Als een burger van mening is dat de overheid de wet niet juist toepast, is een beroep op de rechter mogelijk. Als een burger van mening is dat de overheid niet behoorlijk handelt, kan een klacht worden ingediend, in eerste instantie bij het bevoegde bestuursorgaan en in hoger beroep bij de ombudsman. Een uitspraak of een vonnis van een rechter kan door een winnende partij worden afgedwongen. Een oordeel van de Ombudscommissie geeft geen rechten aan de klager. Maar de betekenis van een uitspraak van de Ombudscommissie in het systeem van de Awb is belangrijk. De Ombudscommissie is het orgaan dat de lacune opvult in de democratische controle, dat tegen normopvattingen geen beroep op de rechter mogelijk is, door die handelingen te toetsen aan het behoorlijke vereiste.

De Ombudscommissie maakt rapporten en kan daarin aanbevelingen doen. Het bestuursorgaan aan wie de aanbevelingen zijn gericht, is verplicht te antwoorden of zij de aanbevelingen opvolgt, en anders te motiveren waarom niet. Dat is het sluitstuk van de controle op het overheidshandelen.

Tot onze spijt moet de Ombudscommissie vaststellen dat een aantal gemeenten erg laat aan deze verplichting voldoet. Daarmee begrijpen deze overheden niet de systematiek van de klachtbehandeling en het belang dat klager aan een behandeling door de Zeeuwse Ombudsman hecht.

De werkzaamheden van Zeeuwse Ombudsman omvatten meer dan het volledig behandelen van een klacht, resulterend in het uitbrengen van een rapport. In een aantal gevallen is een bemiddeling een snellere en daarmee goedkopere oplossing. De Ombudscommissie heeft veel contacten met de gemeenten en kan daarom onder andere bereiken dat een ambtenaar een dossier vlotter of met een iets ander inzicht afwerkt. De bemiddelingsfunctie wordt ook vervuld door de gemeentelijke klachtcoördinatoren. Maar de ervaring leert dat burgers die een klacht indienen vrij snel vrezen dat een gemeentelijke klachtcoördinator niet onpartijdig zal zijn. Ten onrechte, maar de Ombudscommissie houdt met deze gevoelens rekening en zal zonodig rechtstreeks trachten te bemiddelen. De klachtcoördinator wordt daarvan in kennis gesteld zodat zij op de hoogte blijven van klachten met betrekking tot hun gemeente.

De Zeeuwse Ombudsman geeft geen juridische adviezen maar er wordt wel aangegeven welke procedures in bepaalde situaties gevolgd kunnen worden.

De belangrijkste oorzaak voor het indienen van een klacht is de (mis)communicatie tussen klager en overheid. Er wordt dikwijls te laat of onvolledig gereageerd. Of een klager voelt zich beledigd en daarmee tekort gedaan.

Maar er worden ook klachten ingediend waarvan de Zeeuwse Ombudsman de indruk heeft dat de klager daarmee hoopt dat de gemeente een beslissing waartegen bezwaar of beroep mogelijk was, alsnog terugdraait. Juist in die situaties staan overheid en klager vaak als kemphanen tegenover elkaar waardoor het risico bestaat dat het conflict de meeste aandacht krijgt en niet het volgen van de juiste procedure om tot een oplossing te komen. Naast het juridisch conflict ontstaat dan, ongewild, gemakkelijk ook een gevoel van onbehoorlijk te zijn behandeld of kan een procedurefout ontstaan.

De Ombudscommissie benadrukt daarom nadrukkelijk dat zij niet bevoegd is om klachten in behandeling te nemen waartegen bezwaar of beroep mogelijk is. De commissie is bijvoorbeeld niet bevoegd een naheffingsaanslag parkeerbelasting wegens het ontbreken van een geldig parkeerbiljet ongedaan te maken, maar wel om te beoordelen of de ambtenaar die de naheffingsaanslag heeft opgelegd, zich correct heeft gedragen.

mr A.J. Sauer

voorzitter Zeeuwse Ombudscommissie

## 1. samenstelling Zeeuwse Ombudscommissie

De commissie was gedurende het verslagjaar als volgt samengesteld:

de heer mr A.J. Sauer (lid)  
mevrouw mr P.J. Flipse-Blomme (lid)  
de heer J.H.F.M. Snelders (lid)  
de heer F. C.M. de Reeper (plv. lid)  
de heer J.F.J. Franken (plv. lid)  
vacature (plv.lid)  
de heer L.M. Klaasse (secretaris)

Tijdens het verslagjaar is bij de behandeling van drie klachten een beroep gedaan op een plv. lid.

Door de leden van de Ombudscommissie in 2008 vervulde functies:

de heer A.J. Sauer  
-secretaris Stichting Terra Maris te Oostkapelle  
-secretaris Stichting Exploitatie Lunchcafé te Oostkapelle  
-directeur Sauer Nederland Holding BV  
-voorzitter klachtencommissie Verpleeg- en Rusthuizen Noord-Zeeland  
-honorair consul van België  
-secretaris Stichting het Zeeuwse Landschap  
-adviseur Stichting voor Beheer en Bewindvoering  
-adviseur Stichting Iguana  
-directeur Notarius Vlissingen BV  
-penningmeester Stichting Vrijwillige Zorg Walcheren

mevrouw P.J. Flipse-Blomme  
-adviseur ABN AMRO

de heer J.H.F.M. Snelders  
-lid Community Panel DOW Terneuzen  
-lid klachtencommissie Thuiszorg Zeeuws-Vlaanderen

de heer F.C.M. de Reeper  
-voorzitter Stichting Tibet Fonds "Dolma"  
-lid commissie naamgeving gemeente Vlissingen  
-directeur De Reeper TM B.V.  
-voorzitter stichting de Schelp

de heer J.F.J. Franken  
-lid van de beroepscommissie functieclassificatie van de woningcorporaties in Zeeland  
-secretaris/penningmeester Stichting De Levende Delta  
-bestuurslid Stichting Katholiek en Intercoffessioneel Primair Onderwijs Noord- en Midden-Zeeland

de heer L.M. Klaasse  
-adjunct-secretaris Vereniging van Zeeuwse Gemeenten

## **2. reactie op aanbevelingen**

Op grond van het bepaalde in artikel 9:36 lid 4 van de Algemene wet bestuursrecht deelt het bestuursorgaan binnen een redelijke termijn aan de Ombudsman mee op welke wijze aan de aanbeveling gevolg zal worden gegeven. Indien het bestuursorgaan overweegt de aanbeveling niet op te volgen, deelt het dat met redenen omkleed aan de Ombudsman mee. In een aantal gevallen constateert de Ombudscommissie dat de reacties op de aanbevelingen, ondanks rappellering, heel erg lang op zich laten wachten. Door de commissie wordt dit ervaren als een minachting ten opzichte van klager (en de commissie). Het betreft dikwijls reeds langlopende kwesties waarbij een reactie op de aanbevelingen, naast het eindoordeel over de klacht, voor klager de afronding van een (soms emotioneel) proces betekent. Daar wordt door de aangesloten instellingen soms onvoldoende bij stilgestaan. De Ombudscommissie hecht er aan dat binnen de gestelde termijn op de aanbevelingen wordt gereageerd.

## **3. veelklagers**

Voor het eerst in haar bestaan werd de Ombudscommissie geconfronteerd met een veelklager. Hij diende 13 klachten in.

Deze grote hoeveelheid klachten leidt tot een onevenredige belasting van het apparaat van de Zeeuwse Ombudsman. Dat zou deels voorkomen kunnen worden indien de gemeente de klachten van betrokkene tijdig zou behandelen. In een aantal gevallen was dat helaas niet het geval waardoor de Ombudscommissie nog moest overgaan tot de volledige vorming van een klachtdossier. Vanwege het ontbreken van vertrouwen van klager in de gemeente diende hij een aantal klachten rechtstreeks in bij de Zeeuwse Ombudsman. Omdat niet voldaan was aan het kenbaarheidsvereiste zijn deze ter behandeling doorgezonden naar de gemeente.

Het uitgangspunt van de Ombudscommissie is uiteraard alle klachten correct af te handelen. Klager dient er echter rekening mee te houden, vanwege de onevenredige belasting van het apparaat, dat de behandeling van zijn klachten niet ten koste mag gaan van andere klagers die zich tot de Ombudsman richten. Daarom hanteert de Ombudscommissie bij de afhandeling van zijn klachten wel een andere prioriteit.

Wat betreft de klachtafhandeling constateert de commissie dat het voor de betrokken gemeente, vanwege het aanwezige conflict, moeilijk is om in het kader van de klachtbehandeling nog tot een objectieve beoordeling van de in het geding zijnde gedragingen te komen.

## **4. doorzending van klachten**

In veel gevallen dient een bij de Zeeuwse Ombudsman ingediende klacht te worden doorgezonden naar een aangesloten instelling omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste. De Ombudscommissie verzoekt daarbij haar te zijner tijd een exemplaar van de klachtafhandelingsbrief toe te zenden. Geconstateerd wordt dat hieraan niet altijd gevolg wordt gegeven. De commissie hecht er echter aan deze brieven te ontvangen. Daardoor ontstaat er inzicht in de wijze waarop de klacht is afgedaan en ontstaat er ook een beeld welke klachten de commissie eventueel tegemoet kan zien voor een behandeling.

## **5. aantal klachten**

In dit verslagjaar is er sprake van een zeer lichte stijging van het aantal klachten. Uit het grote aantal ingediende klachten dat betrekking heeft op niet aangesloten instellingen (bijna 20%) kan worden opgemaakt dat het bij veel burgers niet duidelijk is over welke instellingen bij de Zeeuwse Ombudsman geklaagd kan worden. Om burgers goed van informatie te kunnen voorzien heeft de Ombudscommissie de folder geactualiseerd en de website opnieuw op het internet geplaatst. De volledig geactualiseerde website zal in het komende verslagjaar beschikbaar zijn.

De grote hoeveelheid verschillende klachtenregelingen en Ombudsvoorzieningen maken het voor de burger niet helder bij wie men nu precies moet zijn voor het indienen van een klacht. Uitgangspunt van de Ombudscommissie is om de betrokken burger in ieder geval goed door te verwijzen naar de juiste instantie.

Het aantal door de Nationale Ombudsman doorgezonden klachten is ten opzichte van het vorige verslagjaar met 12 gedaald tot 22.

## **6. klachten met betrekking tot aan de gemeente gelieerde instellingen**

Evenals gedurende het vorige verslagjaar is de Ombudscommissie weer geconfronteerd met klachten die betrekking hebben op verzelfstandigde gemeentelijke onderdelen dan wel instellingen die in opdracht van de gemeente werkzaamheden uitvoeren. De behandeling van de ingediende klachten is voor de betrokken burgers uitermate teleurstellend verlopen. Belangrijkste oorzaak hiervan is dat er na de interne klachtenbehandeling geen mogelijkheid meer was om de klacht aan een onafhankelijke instantie ter beoordeling voor te leggen. Voor de burger gaat het om de uitvoering van een gemeentelijke taak, de juridische context waarbinnen dat gebeurt is voor hem niet belangrijk.

Bij de verzelfstandiging van gemeentelijke onderdelen dient het uitgangspunt dan ook te zijn dat het klachtrecht op grond van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing blijft, waardoor de Zeeuwse Ombudsman bevoegd blijft de klachten over deze instellingen te behandelen.

De Zeeuwse Ombudsman zou dan ook graag zien dat de aangesloten gemeenten dit uitgangspunt onderschrijven en zal hen daartoe ook uitnodigen.

## **7. Inspraakprocedures bij gemeenten**

Er is regelmatig onvrede bij burgers over het verloop van inspraakprocedures. In dat kader ontvangt de Zeeuwse Ombudsman ook klachten waaruit blijkt dat inspraakprocedures als teleurstellend worden ervaren. Dit kan leiden tot juridische procedures en daarmee tot vertraging in de besluitvorming. Ook in dit verslagjaar is dat weer gebleken.

Daarom hecht de Ombudscommissie er aan dat gemeenten een aantal uitgangspunten hanteren bij het geven van inspraak:

-heldere keuzen vooraf

1. de gemeente motiveert of en zo ja, hoe ze burgers betreft bij beleids- en besluitvorming. Criteria daarbij zijn: heeft het invloed op de leefomgeving en is er ruimte voor participatie. Deze motivering maakt de gemeente desgevraagd kenbaar.
2. de gemeente maakt participatie een onderdeel van het politieke en bestuurlijke besluitvormingsproces
3. de gemeente gaat zeer terughoudend om met de mogelijkheid participatie te beperken vanwege het algemeen belang. Kiest de gemeente er toch voor burgerparticipatie te beperken dan moet ze de keuze motiveren

4. de gemeente bepaalt, voordat het participatietraject van start gaat, welke rol de burger krijgt: meebeslissen, coproduceren, adviseren, raadplegen of informeren
5. de gemeente zorgt voor een zorgvuldig vormgegeven participatieproces. Dit betekent dat de gemeente expliciet maakt:
  - welk onderwerp ter discussie staat
  - wie ze bij de beleids-/besluitvorming betreft, dus wie de belanghebbenden zijn
  - op welke wijze ze het participatieproces inricht, zo mogelijk in overleg met de belanghebbenden
  - op welke wijze ze de burger het best kan bereiken, bijvoorbeeld per brief, via de media of huisbezoek. Voor welke wijze ze kiest is mede afhankelijk van de rol die de burger heeft gekregen in het participatieproces
6. de gemeente is oprecht geïnteresseerd in hetgeen burgers naar voren brengen en laat dat merken in woord en daad. Van burgers mag een constructieve bijdrage worden verwacht.
7. de gemeente weegt inbreng van burgers mee in de uiteindelijke beslissing en maakt dat zichtbaar
8. de gemeente levert extra inspanning om alle belanghebbenden actief te betrekken, dus ook degenen die zich niet meteen in eerste instantie zelf melden
9. de gemeente informeert de burger tijdig en volledig over het onderwerp van participatie, hun rol en de manier waarop het participatieproces vorm krijgt
10. de gemeente informeert burgers gedurende het participatietraject regelmatig over wat er gebeurt met hun inbreng. De inbreng van burgers wordt schriftelijk vastgelegd. De gemeente informeert burgers over lang stilliggen, uitstel of wijziging van voornemens of plannen van de gemeente. De gemeente motiveert haar besluit waarbij ze aandacht besteedt aan de door burgers naar voren gebrachte (tegen)argumenten.

## **8. interventie bij bezwaar en beroep**

Wanneer tegen een gedraging bezwaar kan worden gemaakt of beroep ingesteld of een procedure aanhangig is, is de Ombudscommissie onbevoegd een klacht in behandeling te nemen. Dat betekent niet dat de commissie, in gevallen die zich daarvoor lenen, geen gebruik maakt de mogelijkheid om te interveniëren. Helaas moet worden geconstateerd dat bij een dergelijke interventie de commissie in een aantal gevallen in eerste instantie wordt geconfronteerd met een (te) formele opstelling van de betrokken instelling. Er wordt direct gewezen op het niet bevoegd zijn. In de regel levert een interventie echter voor alle betrokkenen een bevredigend resultaat op: het probleem van klager wordt opgelost met als gevolg dat hij geen behoefte meer heeft aan het doorlopen van de bezwaar- of beroepsprocedure. Deze methode werkt dus dejuridiserend. Uiteraard moet ervoor worden gewaakt dat de Ombudscommissie de procedures op een ongewenste wijze doorkruist. Daarom is de commissie zeer terughoudend met dergelijke interventies, doch in de gevallen dat daartoe wordt overgegaan verwacht de Ombudscommissie wel een open houding van de betrokken instelling.

## **9. schadeclaims**

Met enige regelmaat wordt de Ombudscommissie geconfronteerd met klachten die betrekking hebben op een aansprakelijkheidstelling c.q. ingediende schadeclaim. Door de commissie wordt geconstateerd dat bij de behandeling daarvan door de gemeenten veelal naar de juridische kant van de zaak wordt gekeken. Voor het behoorlijk afhandelen van een schadeclaim verwacht de commissie echter een ruimere opstelling. Die opstelling dient gericht te zijn op het oplossen van het conflict en het voorkomen van escalatie. Er dient gezocht te worden naar



mogelijkheden om een passende oplossing te vinden, ook in de gevallen waarin daarvoor een directe juridische basis ontbreekt. Tenslotte dient er gewerkt te worden vanuit een terughoudende processuele opstelling en met een pro-actieve instelling.

Indien klachten over de afwikkeling van een schadeclaim ter beoordeling aan de Zeeuwse Ombudsman worden voorgelegd zullen deze aan voornoemde uitgangspunten worden getoetst.

## **10. parkeerboetes**

Parkeerboetes worden door burgers dikwijls als onrechtvaardig ervaren en geven regelmatig aanleiding voor het indienen van een klacht. Probleem daarbij is dat klager wat betreft het leveren van bewijs meestal aan het kortste eind trekt ten opzichte van de verklaringen van twee beëdigde parkeerwachters. Al hoewel een deel van de klachten uit frustratie wordt ingediend zonder enige onderbouwing en daarbij ook de hoogte van de naheffingsaanslag ter discussie wordt gesteld kan echter niet uitgesloten worden dat ook beëdigde parkeerwachters fouten kunnen maken. Om het bewijs richting overtreders sterker te maken geeft de Ombudscommissie de gemeenten in overweging om het achter de voorruit ontbreken van een parkeerkaartje ook door middel van een foto vast te leggen. Hierdoor kunnen vele, soms langdurige discussies, worden voorkomen.

## **11. Klachten in het jaar 2008**

Voor de gehanteerde toetsingsnormen wordt verwezen naar bijlage 2. van dit jaarverslag.

### **11.1 Overzicht van de klachten**

**\* doorgezonden door de Nationale Ombudsman**  
**# ter behandeling doorgezonden**  
**o nog in behandeling**

#### **Gemeente Borsele**

*totaal aantal klachten 4*  
*klachten bevoegd 1*  
*klachten onbevoegd 3*  
*door bemiddeling opgelost 0*  
*geen klacht in de zin van de Awb 0*

#### **dossier 2008.4**

##### **bouwen zonder vergunning**

De gemeente heeft geconstateerd dat zonder bouwvergunning een dakpanprofiel dak op een achter de woning van klager gelegen bouwwerk is aangebracht. Klager verkeerde in de veronderstelling dat de vervanging van het dak vergunningsvrij zou zijn. Omdat het pand in het kader van de welstandsnota als beeldbepalend is bestempeld, hetgeen betekent dat een dakpanprofiel dak niet is toegestaan, volgt er een handhavingsactie en wordt er een dwangsom opgelegd. De gemeente geeft aan dat er op enig moment een aanvraag voor een bouwvergunning zal moeten worden ingediend. In dat kader zal de formele beoordeling van de te gebruiken materialen plaatsvinden en is er de mogelijkheid tot het indienen van bezwaar. Volgens de gemeente is er te allen tijde de bereidheid om in

overleg met klager tot een acceptabele oplossing te komen. De Ombudscommissie deelt dit aan klager mede, adviseert op het aanbod van de gemeente in te gaan en geeft daarbij tevens aan dat zij niet bevoegd is te oordelen over het beleid van de gemeente en over zaken waartegen bezwaar c.q. beroep open staat.

### **#dossier 2008.17**

#### **verkoop van een perceel grond**

Over de gang van zaken met betrekking tot de verkoop van een perceel grond in 2001 wordt een klacht ingediend. Omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste wordt deze ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. De gemeente besluit de klacht niet in behandeling te nemen omdat het een gedraging betreft die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Nadat klager daarna de klacht opnieuw ter behandeling aan de Ombudscommissie voorlegt onderschrijft de commissie het door de gemeente in deze ingenomen standpunt en besluit geen onderzoek in te stellen naar de klacht.

### **dossier 2008.31**

#### **beleid starterswoningen**

Het door het college van burgemeester en wethouders vastgestelde beleid met betrekking tot starterswoningen wordt door klager als onbehoorlijk en discriminerend ervaren. Daarover heeft hij een brief gezonden aan de gemeenteraad. Hij stelt dat die brief niet door de gemeenteraad is behandeld. Zijn klacht blijkt door de gemeente te zijn afgehandeld zodat voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste. Omdat de klacht gaat over het beleid van de gemeente acht de Ombudscommissie zich niet bevoegd een onderzoek in te stellen. De aan de gemeenteraad gezonden brief blijkt wel degelijk te zijn beantwoord. Ook naar dit onderdeel van de klacht wordt geen onderzoek ingesteld omdat dit kennelijk ongegrond is. Klager is bang dat zijn aan de gemeenteraad gerichte brief niet meer bij een eventuele verdere discussie over dit onderwerp wordt betrokken. De commissie wijst hem erop dat hij daarvoor gebruik kan maken van het gemeenteraadsspreekuur.

### **o dossier 2008.106**

#### **behandeling verzoek schuldhulpverlening**

De behandeling van een aanvraag om schuldhulpverlening in relatie tot een echtscheidingsprocedure van de cliënt van klager is aanleiding voor het indienen van een klacht. Het eindrapport zal in het komende verslagjaar worden uitgebracht.

### **Gemeente Goes**

*totaal aantal klachten 9  
klachten bevoegd 0  
klachten onbevoegd 2  
door bemiddeling opgelost 4  
geen klacht in de zin van de Awb 3*

## **dossier 2008.33**

### **niet nakomen toezeggingen m.b.t. de verkoop van industriegrond**

De gemeente heeft volgens klager toegezegd een besluit te nemen over de verkoop van een stuk grond op een industrieterrein. Die toezegging wordt niet nagekomen. Hij is van mening dat er al een overeenkomst tot stand is gekomen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de gemeente daar anders over denkt en dat het college van burgemeester en wethouders in de eerstvolgende vergadering een besluit zal nemen over de verkoop. Dit wordt aan klager medegedeeld. Overigens stelt klager dat hij inmiddels ook een advocaat in de arm heeft genomen.

Vervolgens vraagt de gemeente aan klager om aanvullende informatie over zijn onderneming. Door klager wordt aangegeven dat hij moeite heeft met de traagheid van handelen van de gemeente. De Ombudscommissie adviseert klager een gesprek aan te gaan met de gemeente, dit bevordert de helderheid en de snelheid van handelen. Nadat klager nog informeert naar de gangbare afdoeningstermijnen van brieven wordt niets meer van hem vernomen.

## **dossier 2008.41**

### **naheffingsaanslag parkeerbelasting**

De hoogte van de naheffingsaanslag is voor klager aanleiding om een bezwaarschrift bij de gemeente in te dienen. Hij vindt de hoogte van de aanslag niet in verhouding staan met de door hem begane overtreding. De Ombudscommissie is van mening dat zij niet bevoegd is de klacht te behandelen omdat deze betrekking heeft op het beleid van de gemeente (het vaststellen van de hoogte van de naheffingsaanslag) en tegen de naheffingsaanslag bezwaar kan worden gemaakt.

## **dossier 2008.69**

### **bouwen in strijd met het bestemmingsplan**

De gemeente is volgens klager veroordeeld tot het terugbetalen van de procedurerekosten. Bijna drie maanden na de uitspraak is het bedrag nog niet door hem ontvangen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat er wel een betalingsopdracht is gegeven maar dat het rekeningnummer van klager daarop ontbrak. Alhoewel het rekeningnummer reeds drie weken bij de gemeente bekend is blijkt er nog steeds geen uitbetaling te hebben plaatsgevonden. De gemeente zegt toe het bedrag per omgaande te zullen overmaken. De Ombudscommissie wijst klager op de mogelijkheid van het claimen van wettelijke rente.

Daarnaast was de gemeente ook veroordeeld om binnen zes weken na de uitspraak een nieuw besluit op het bezwaarschrift van klager te nemen. Deze termijn is ruimschoots overschreden. De gemeente geeft aan dat er inmiddels een voorstel aan het college van burgemeester en wethouders is voorgelegd. Indien er op korte termijn nog geen besluit wordt genomen, adviseert de commissie klager zijn rechtsbijstandsverzekering opnieuw in te schakelen.

## **dossier 2008.72**

### **vestiging verslavingskliniek**

Uit de pers heeft klager vernomen dat het college van gedeputeerde staten een verklaring van geen bezwaar heeft afgegeven voor de vestiging van de kliniek en het bouwen van een woongebouw. Hij vraagt zich af hoe hij zich verder tegen het plan kan verzetten. Voor de verdere procedure verwijst de Ombudscommissie klager door naar de gemeente en adviseert hem voor het verdere traject rechtsbijstand te zoeken.

## **dossier 2008.82**

### **kosten aanpassingen appartement**

De gehandicapte dochter van klager, die AWBZ geïndiceerd is, gaat een nieuw appartement betrekken. Voor een aantal noodzakelijke aanpassingen moet apart betaald worden, anders worden ze niet aangebracht. Het is voor klager onduidelijk wie die aanpassingen moet betalen. Ze informeert bij diverse instanties maar wordt van het kastje naar de muur gestuurd.

De gemeente stelt dat de voorzieningen onder de AWBZ vallen en is dus niet bereid deze te vergoeden. Overigens wordt door klager de gedraging van de gemeente op geen enkele wijze onderbouwd, nog afgezien van het feit dat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste. Overigens kan klager uiteraard een formeel verzoek bij de gemeente indienen waarna een beschikking volgt, waartegen bezwaar kan worden gemaakt. Uit door de Ombudscommissie ingewonnen informatie blijkt dat de instelling in wiens opdracht het appartement wordt gebouwd wel degelijk kan worden aangesproken op de bekostiging van de voorzieningen. Als de commissie klager daarop wijst blijkt zij reeds juridische ondersteuning te hebben ingeroepen. De Zeeuwse Ombudsman ziet geen aanleiding om de klacht ter behandeling door te zenden naar de gemeente.

## **dossier 2008.90**

### **naheffingsaanslag parkeerbelasting**

Een bezwaarschrift van klager tegen een naheffingsaanslag parkeerbelasting wordt niet ontvankelijk verklaard. Het bezwaarschrift richt zich niet tegen de naheffingsaanslag op zich maar tegen de hoogte daarvan. Het bezwaarschrift wordt door de gemeente ook beschouwd als klacht en als zodanig afgedaan. Omdat de klacht betrekking heeft op een algemeen verbindend voorschrift wordt geen onderzoek ingesteld naar de klacht.

Alhoewel de Ombudscommissie het standpunt van de gemeente m.b.t. de klacht onderschrijft constateert de commissie dat de in de klachtbrief vermelde informatie over het vastgestelde tarief onjuist is. Het zonder meer op grond van het Besluit gemeentelijke parkeerbelastingen vaststellen van het tarief op het landelijk vastgestelde maximum is niet toegestaan. Aan de vaststelling door de gemeenteraad dient een berekening van de gemeentelijke kosten ten grondslag te liggen. Dit wordt ook klager medegedeeld.

Aan de gemeente is voorgesteld om in het vervolg de vaststelling van het tarief op de juiste grondslag te laten plaatsvinden. Dit wordt door de gemeente toegezegd.

## **dossier 2008.92**

### **diefstal huisvuilcontainer**

De huisvuilcontainer van klager wordt gestolen. Op advies van de gemeente doet hij daarvan aangifte bij de politie en geeft dat af bij de gemeente. Enige tijd later krijgt hij een rekening voor de aanschaf van een nieuwe container. Daarmee is hij het niet eens. Uit informatie van de gemeente blijkt dat e.e.a. conform de door de gemeente vastgestelde regels is en dat de regeling in de gemeentegids is opgenomen. De Ombudscommissie adviseert klager contact op te nemen met de klachtencoördinator van de gemeente over het indienen van een klacht.

## **dossier 2008.93**

### **bouw in afwijking van de bouwvergunning**

Er wordt gebouwd in afwijking van een verleende bouwvergunning. Daarover heeft klager een e-mail aan de gemeente gezonden waarop pas na vier maanden is gereageerd. Volgens klager is de gemeente niet voornemens actie te ondernemen. De Ombudscommissie adviseert klager een formeel handhavingsverzoek in te dienen. Het daarover te nemen besluit is een beschikking waartegen bezwaar kan worden gemaakt. Uiteindelijk kan het handelen van de gemeente dan ter beoordeling aan de rechter worden voorgelegd. Dit wordt aan klager medegedeeld. Over de het niet tijdig reageren op de e-mail kan hij een klacht indienen.

## **dossier 2008.102**

### **uitvoering beschikking**

De gemeente besluit klager maandelijks een bedrag aan bijzondere bijstand te betalen voor de eigen bijdrage AWBZ (in de vorm van een geldlening). Het is onduidelijk of het bedrag nog in de maand waarop dit betrekking heeft zal worden overgemaakt of pas in de volgende maand. Gelet op de algemene bewoordingen die daarover in de beschikking zijn gebruikt adviseert de Ombudscommissie klager bezwaar te maken. Er wordt ook contact opgenomen met de gemeente. Daaruit blijkt dat de betalingen inmiddels zodanig in het systeem zijn opgenomen dat het bedrag nog in dezelfde maand waarop dit betrekking heeft wordt uitbetaald. De gemeente zegt toe in het vervolg de beschikkingen helderder te zullen formuleren. Ondanks de toezegging van klager om de Zeeuwse Ombudsman van het verdere verloop op de hoogte te houden wordt niets meer vernomen.

## **Gemeente Hulst**

*totaal aantal klachten 7  
klachten bevoegd 1  
klachten onbevoegd 3  
door bemiddeling opgelost 0  
geen klacht in de zin van de Awb 3*

## **\*dossier 2008.15**

### **handhaving terrasvergunning**

Een verzoek van klager om een terrasvergunning in te trekken om de veiligheid voor voetgangers te waarborgen wordt door de gemeente afgewezen.

In de ogen van de Ombudscommissie is er bij de afwijzing sprake van een beschikking waartegen bezwaar kan worden gemaakt. Een bezwaarschriftenclausule ontbreekt echter in de afwijzingsbrief. Nadat contact is opgenomen met de gemeente wordt toegezegd dat betrokkene alsnog schriftelijk op de hoogte zal worden gesteld dat hij bezwaar kan maken.

## **dossier 2008.21**

### **toepassing artikel 21 van de Wet op de lijkbezorging**

De gang van zaken met betrekking tot de toepassing van artikel 21 van de Wet op de lijkbezorging in verband met het overlijden van een vriendin van klager geeft aanleiding tot het indienen van een klacht.

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

- a. het verbroken telefoongesprek met de behandelend ambtenaar
- b. niet in de gelegenheid zijn afscheid te nemen in het uitvaartcentrum
- c. het niet acuut uitvoeren van de toezegging van de wethouder dat er wel afscheid mocht worden genomen
- d. het niet aanwezig zijn van een verslag van de hoorzitting die in het kader van de klachtbehandeling heeft plaatsgevonden.

Als reactie op de klachtafhandelingsbrief van de gemeente d.d. 13 februari 2008 heeft klager in de op 23 februari 2008 aan de gemeente gezonden brief aangegeven dat zij zich niet kan vinden in de vaststelling dat de behandelend ambtenaar in feite geen enkel verwijt valt te maken. Dit verwijt heeft betrekking op het feit dat klager in eerste instantie niet in de gelegenheid is gesteld afscheid te nemen van haar overleden vriendin in het uitvaartcentrum. Omdat dit het enige onderdeel is van de klacht dat door de gemeente niet naar tevredenheid van klager is afgehandeld heeft de klachtbehandeling van de Zeeuwse Ombudsman zich slechts beperkt tot de onderhavige gedraging. Bovendien heeft klager bezwaar gemaakt tegen de wijze van verslaglegging van de op 12 februari 2008 gehouden hoorzitting.

a., b. en c. Uitgangspunt bij het gemeentelijk beleid ter uitvoering van artikel 21 van de Wet op de lijkbezorging is dat de uitvaart op de meest sobere wijze zal dienen te worden geregeld. In het door de gemeente Hulst gehanteerde beleid was niet opgenomen dat de overledene wordt opgebaard en dat eventuele verzorgers en/of vrienden op kleine schaal en sobere wijze afscheid kunnen nemen. Klager heeft uitdrukkelijk aangegeven dat zij afscheid wenste te nemen van haar vriendin. Daarover heeft zij contact opgenomen met de wethouder sociale zaken. Die heeft toegezegd dat zij afscheid mag nemen. De Ombudscommissie stelt echter vast dat de burgemeester in deze kwestie het verantwoordelijke bestuursorgaan is. In feite is een wethouder niet gerechtigd hierin een toezegging te doen tenzij blijkt dat hij op dat moment fungeert als loco-burgemeester. In hoeverre dat op het moment van de toezegging het geval was, dan wel dat hij sprak namens de burgemeester, heeft de Ombudscommissie niet onderzocht omdat is vastgesteld dat klager, los van het contact met de wethouder, ook ambtelijk is medegedeeld dat de burgemeester instemde met het afscheid nemen. Tijdens de hoorzitting is gebleken dat de hieruit voortvloeiende interne (met de behandelend

ambtenaar) en externe communicatie (met de uitvaartondernemer) niet goed is verlopen met alle gevolgen van dien.

Het beleid van de gemeente had als uitgangspunt dat na het verstrijken van de wettelijke minimumtijd van 36 uur tot begraving c.q. crematie zal worden overgegaan. Gelet hierop was het noodzakelijk dat direct na de toezegging de behandelend ambtenaar door de wethouder c.q. de burgemeester was geïnformeerd zodat hij de uitvaartondernemer de daaruit voortvloeiende opdrachten had kunnen geven. Juist bij dergelijke, emotioneel geladen onderwerpen, is een adequaat handelen van zeer groot belang. Daarvan mocht klager volgens de Ombudsman ook uitgaan.

Gevolg van het ontbreken van tijdige communicatie was dat klager zich, op basis van de toezegging, bij het uitvaartcentrum heeft gemeld om afscheid te nemen. Omdat de uitvaartondernemer nog geen opdracht van de gemeente had ontvangen werd klager de toegang tot het uitvaartcentrum geweigerd. Alhoewel de Ombudscommissie zich de daaruit voortvloeiende emoties van klager goed kan voorstellen, kan de ondeugdelijke communicatie van de gemeente nimmer een rechtvaardigheidsgrond zijn voor het vervolgens zonder toestemming van de uitvaartondernemer betreden van het centrum. Overigens acht de Ombudscommissie het op zich redelijk dat een burger handelt op basis van een toezegging van een wethouder.

Nadat er daarna, op initiatief van klager, telefonisch contact heeft plaatsgevonden tussen de wethouder en de uitvaartondernemer wordt zij uiteindelijk in de gelegenheid gesteld alsnog afscheid te nemen. De door de gemeente in de klachtafhandelingsbrief opgenomen stelling dat is vast komen te staan dat de behandelend ambtenaar in feite geen enkel verwijt valt te maken omdat hij heeft gehandeld conform het geldende beleid wordt na het onderzoek door de Ombudscommissie onderschreven.

De Ombudscommissie is van mening dat het vertrouwensbeginsel is geschonden. Gerechtigde verwachtingen die bij de burger zijn gewekt zijn niet tijdig nagekomen. Tevens is de Ombudsmannorm van coördinatie geschonden. Deze eist een goede onderlinge (en tijdige) afstemming binnen de gemeentelijke organisatie.

Overigens constateert de Ombudscommissie dat de onderhavige klacht heeft geleid tot aanpassing van het gemeentelijk beleid ter zake.

d. Gebleken is dat er van de 12 februari 2008 door de gemeente gehouden hoorzitting geen verslag is gemaakt. Uit het oogpunt van een goede feitelijke weergave van de omstandigheden waaronder de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden en ten behoeve van een correcte weergave van hetgeen de klacht precies omvat, is het noodzakelijk dat de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens het horen in een verslag worden vastgelegd (art 9:10, lid 3 Awb). Voorts is een schriftelijke verslaglegging van belang voor de rapportage over de bevindingen van het bestuursorgaan en voor de vorming van het dossier voor een eventuele verdere procedure in een later stadium. Er behoeft overigens niet altijd een apart verslag te worden opgesteld. Volstaan kan worden met vermelding in de afdoeningsbrief van wat tijdens het horen aan de orde is gesteld. Voor deze wijze van handelen is door de gemeente gekozen. De aantekeningen van de hoorzitting moeten dan bewaard blijven totdat zekerheid bestaat dat klager geen vragen meer stelt over de hoorzitting. Tijdens de hoorzitting van de Ombudscommissie is echter gebleken dat de aantekeningen direct na het versturen van de klachtafdoeningsbrief zijn vernietigd. De Ombudscommissie is van mening dat de ombudsmannorm van de uitvoeringspraktijk is geschonden. In het kader van een deugdelijke dossiervorming hadden tenminste de aantekeningen van het gesprek in het dossier aanwezig moeten zijn zodat, hetzij aan de hand van die aantekeningen alsnog geant-

woord kon worden op de opmerkingen van klager hetzij alsnog een verslag van het gesprek gemaakt had kunnen worden.

De Ombudscommissie is van mening dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld. Er zijn meerdere normen geschonden. Alhoewel de in het geding zijnde gedragingen, gelet op de aard daarvan, op zich niet meer gecorrigeerd konden worden zijn deze wel gevolgd door een aanpassing van het beleid waardoor een dergelijke situatie zich in de toekomst niet meer voor kan doen. Daarbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- van hoorzittingen in het kader van de klachtbehandeling altijd een verslag maken
- toezeggingen van bestuurders snel doorgeven naar het ambtelijk apparaat zodat deze adequaat uitgevoerd kunnen worden.

### **dossier 2008.30**

#### **indiening aanvraag uitkering WWB**

Bij het CWI heeft klager een aanvraag voor een uitkering in het kader van de WWB ingediend. De aanvraag is ter afhandeling doorgezonden aan de gemeente. Het intakegesprek met de gemeente verloopt in de ogen van klager uiterst onplezierig. Hij vond dat hij onheus bejegend werd. De Ombudscommissie wijst klager erop dat hij daarover een klacht kan indienen bij de gemeente. Daarnaast wordt hij nog geïnformeerd over de termijn waarbinnen de gemeente een besluit moet nemen m.b.t. de ingediende aanvraag.

### **\*#dossier 2008.35**

#### **bezwaar herindicatie in het kader van de Wmo**

Een herindicatie in het kader van de Wmo leidt ertoe dat de huishoudelijke hulp van de ene op de andere dag wordt stopgezet. Klager dient een bezwaarschrift in doch dat wordt om formele redenen niet-ontvankelijk verklaard. Vervolgens dient hij een klacht in bij de gemeente. Omdat die klacht bij de klachtencoördinator niet bekend is stuurt de Ombudscommissie de klacht ter behandeling door. Na afdoening van de klacht door de gemeente wordt van klager niets meer vernomen.

### **#dossier 2008.50**

#### **communicatie m.b.t. de afwijzing kwijtschelding van belastingen**

Een verzoek om kwijtschelding van belastingen wordt door de gemeente afgewezen omdat er sprake is van een te hoog saldo op de bankrekening c.q. voldoende betalingscapaciteit. Klager dient een beroepschrift in en hoort vervolgens niets meer van de gemeente. Daaruit trekt hij de conclusie dat zijn beroep gehonoreerd was. Bijna één jaar later krijgt hij bericht dat zijn beroep, wegens het niet tijdig indienen, niet-ontvankelijk is verklaard. Desondanks heeft een ambtshalve beoordeling van het beroepschrift plaatsgevonden. Ook daaruit blijkt dat hij geen recht heeft op kwijtschelding. De klacht heeft betrekking over de wijze van communiceren van de gemeente. Aangezien de klacht niet bij de gemeente bekend is wordt deze ter behandeling doorgezonden. Na de ontvangstbevestiging wordt van de gemeente en klager niets meer vernomen.



## **dossier 2008.100**

### **afwijzing verzoek insprekrecht gemeenteraad**

Een verzoek om tijdens de commissievergadering te mogen inspreken over de wijziging c.q. de vaststelling van een nieuw bestemmingsplan wordt door de griffier met een beroep op het bepaalde in de verordening op de raadscommissie afgewezen. Klager richt zich tot de Zeeuwse Ombudsman met de vraag of deze weigering terecht is. Aan de hand van de verordening kan de Ombudscommissie geen andere conclusie trekken dan dat de griffier juist heeft gehandeld. Uitgangspunt is namelijk dat belanghebbenden via de wettelijk vastgestelde procedures reeds hun inbreng hebben. Dit wordt aan klager medegedeeld.

## **dossier 2008.114**

### **aanvraag uitkering Wet Werk en Bijstand**

Naar aanleiding van een aanvraag om een uitkering stelt de gemeente een onderzoek in. Zolang dit onderzoek loopt krijgt klager geen uitkering. Zij vraagt de Zeeuwse Ombudsman te bemiddelen. Omdat er sprake is van een anonieme klacht geeft de Ombudscommissie aan de klacht niet in behandeling te kunnen nemen. Nog dezelfde dag deelt klager mede dat zij binnenkort een voorschot zal ontvangen en de week daarna de rest van haar uitkering. Vooralsnog heeft zij het voordeel van de twijfel gekregen en zal er op termijn een uitgebreid onderzoek plaatsvinden.

### **Gemeente Vlissingen**

*totaal aantal klachten 13  
klachten bevoegd 1  
klachten onbevoegd 2  
door bemiddeling opgelost 3  
geen klacht in de zin van de Awb 7*

**\*#dossiernr. 2008.1**

### **uitspraak wethouder in de pers**

Klager ontvangt op zaterdag 4 augustus 2007 een bekeuring wegens fout parkeren. Op 7 augustus verschijnt in de PZC een artikel met een uitspraak van de wethouder dat er in het betreffende weekend in Vlissingen geen bonnen zijn uitgedeeld. Daarop reageert klager middels een brief omdat de uitspraak van de wethouder niet strookt met de werkelijkheid. Hij ontvangt wel een reactie doch die gaat niet in op de door de wethouder gedane uitspraak. Dat is aanleiding om opnieuw een brief aan de gemeente te schrijven. Na de ontvangstbevestiging verneemt hij niets meer. De Ombudscommissie neemt contact op met de wethouder maar die geeft aan geen behoefte hebben om op reacties n.a.v. publicaties in de pers te reageren. Dit is voor de Ombudscommissie aanleiding om de klacht ter behandeling door te zenden naar de gemeente. Vervolgens ontvangt klager alsnog een uitgebreide inhoudelijke reactie op zijn brief.

## **#dossier 2008.8**

### **weigering behandeling aanvraag paspoort**

De gemeente weigert een aanvraag voor een nieuw paspoort in behandeling te nemen omdat de echtgenote van klager zich niet kan legitimeren. Het oude paspoort is gestolen en daarom wordt betrokkene gevraagd zich door middel van haar rijbewijs te legitimeren. Dat heeft zij echter niet van huis meegenomen omdat dit niet uit de door de gemeente verstrekte informatiebrief blijkt. Volgens klager is er geen enkele reden om aan de integriteit van zijn vrouw te twijfelen. Hij is van mening dat de gemeente de identiteit maar moet vaststellen aan de hand van een oude aanvraag voor een paspoort en dat er sprake is van het te lichtvaardig naar huis sturen.

Omdat de gemeente de door hem ingediende klacht niet behandelt richt klager zich tot de Zeeuwse Ombudsman. Uit informatie van de gemeente blijkt echter dat de gemeente de klacht reeds bij brief van 23 oktober 2007 heeft afgedaan waarbij is aangegeven dat daartegen bezwaar kan worden gemaakt. Dat heeft klager ook gedaan. Tegen de afhandeling van een klacht kan echter geen bezwaar worden gemaakt, de juiste weg is deze ter beoordeling voor te leggen aan de Zeeuwse Ombudsman.

Uit het overleg dat de Ombudscommissie met de gemeente Vlissingen voert, blijkt dat er in deze kwestie een aantal zaken niet goed zijn gelopen. Er blijkt van een aanvraag voor een paspoort nog geen sprake te zijn. Afgesproken wordt dat aan klager zal worden medegedeeld dat:

- a. indien hij een voor bezwaar en beroep vatbare beschikking wenst hij een officiële aanvraag moet indienen
- b. de gemeente bereid is het rijbewijs bij hem thuis op te halen zodat de vereiste administratieve handelingen kunnen worden verricht en de aanvraag verder in behandeling kan worden genomen.

Tevens zegt de gemeente toe de algemene informatiebrief aan te passen. Na ontvangst van de brief van de gemeente deelt klager mede dat de klacht daarmee niet naar tevredenheid is afgedaan. Omdat nog niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste stuurt de Ombudscommissie de klacht ter behandeling door naar de gemeente. Daarna wordt noch van de gemeente noch van klager iets meer vernomen.

## **dossier 2008.25**

### **ondanks gehonoreerd bezwaar wordt bij nieuwe taxatie WOZ daarmee geen rekening gehouden**

De door klager ingediende bezwaarschriften tegen de waardevaststelling in het kader van de WOZ worden steeds gegrond verklaard. Bij de volgende taxatie wordt daarmee in de ogen van klager echter geen rekening gehouden en moet hij weer opnieuw bezwaar maken.

Navraag bij de gemeente leert dat er wel degelijk met de gehonoreerde bezwaarschriften rekening wordt gehouden maar dat er andere factoren zijn die leiden tot een afwijkende waardevaststelling. Er rest klager dus niets anders dan opnieuw bezwaar te maken.

## **dossier 2008.51**

### **aansprakelijkheidstelling als gevolg van het niet strooien bij gladheid**

Als gevolg van een glad wegdek op een plaats waar volgens klager door de gemeente niet gestrooid is ontstaat een éézijdig ongeval met schade aan zijn auto als gevolg. De gemeente wordt aansprakelijk gesteld doch wijst deze af. Klager legt e.e.a. voor aan zijn rechtsbijstandverzekering doch die is pas bereid actie te ondernemen als blijkt dat er meerdere klachten over de in het geding zijnde situatie zijn. Aan de Ombudscommissie wordt gevraagd of zij een oplossing weet. De commissie geeft aan geen adviesinstantie te zijn en wijst klager op de mogelijkheid de aansprakelijkheidstelling ter beoordeling aan de rechter voor te leggen.

## **\*dossier 2008.58**

### **gebruik voormalig hotel**

Zonder overleg met de omwonenden wordt een voormalig pension in gebruik genomen voor de huisvesting van ex-gedetineerden. Klager ondervindt daarvan overlast. Volgens de gemeente is het gebruik echter in overeenstemming met het ter plaatse geldende bestemmingsplan. Enige tijd daarna blijkt dat in dezelfde omgeving het voornemen bestaat om een pand te gaan gebruiken voor het HuisKamerProject voor Drugsgebruikers. Klager neemt contact op met de Zeeuwse Ombudsman om te voorkomen door de gemeente wederom voor een voldongen feit te worden geplaatst. De Ombudscommissie wijst klager erop dat zij pas aan zet is indien er sprake is van een niet tijdig of niet naar tevredenheid door de gemeente afgedane klacht. Daarvan is echter (nog) geen sprake.

## **dossier 2008.79**

### **na de hoorzitting over het bezwaarschrift wordt het stil**

Vijf maanden nadat de hoorzitting over een bezwaarschrift met betrekking tot een afwijzing van een verzoek tot handhaving heeft plaatsgevonden is door klager nog steeds niets vernomen van de gemeente over het besluit op het bezwaarschrift. Uit informatie van de gemeente blijkt dat er al een besluit is genomen, de gemeente zegt toe klager per omgaande te zullen berichten over dat besluit. Enkele dagen later blijkt dat de behandelend ambtenaar klager heeft medegedeeld dat die toezegging niet kan worden nagekomen omdat de concept-brief nog ter beoordeling bij haar leidinggevende ligt. Kort daarna wordt de betreffende brief verzonden.

## **\*dossier 2008.85**

### **overlast van bouwwerkzaamheden**

Door een aannemer wordt een voorschrift in de APV dat de bouwwerkzaamheden niet voor een bepaald tijdstip mogen aanvangen overtreden. Klager heeft de gemeente om handhaving verzocht. De gemeente deelt mede al eerder dergelijke klachten te hebben ontvangen en daarover een gesprek te hebben gehad met de aannemer. Omdat er daarna geen klachten meer waren ontvangen is er vanuit gegaan dat het probleem daarmee was opgelost. Een nieuwe klacht was voor de gemeente aanleiding om de aannemer schriftelijk te melden dat er bij een volgend jaarverslag Zeeuwse Ombudsman 2008

de overtreding een proces-verbaal zal worden opgemaakt. Een kopie van die brief is aan klager gezonden. Omdat de overlast het laden en lossen van bouwmaterialen betreft dat op zeer onregelmatige tijdstippen plaatsvindt wordt klager geadviseerd bij overlast contact op te nemen met de piketambtenaar zodat deze de overtreding kan vaststellen. De gemeente zegt toe daarover met klager contact te zullen opnemen. Een vijftal maanden later neemt klager opnieuw contact op met de Zeeuwse Ombudsman omdat de bouwwerkzaamheden nog steeds te vroeg beginnen. Na contact met de gemeente Vlissingen wordt door de Ombudscommissie een telefoonnummer van de politie aan klager doorgegeven die bij overlast de dienstdoende piketambtenaar zal waarschuwen.

Tevens wijst klager erop dat hij de gemeente aansprakelijk heeft gesteld voor schade als gevolg van de betreffende bouwwerkzaamheden. Buiten een ontvangstbevestiging heeft hij nog geen enkele reactie van de gemeente ontvangen. Omdat de afhandeling van de schadeclaim volgens de gemeente door de aannemer plaatsvindt wordt het telefoonnummer van de contactpersoon bij de aannemer aan klager doorgegeven.

### **dossier 2008.89**

#### **schade als gevolg van heien**

Voor de bouw van een winkelpand wordt geheid. De aangrenzende panden zijn door de aannemer opgenomen. Direct na het aanvangen van de heiwerkzaamheden neemt klager contact op met de gemeente omdat er schade is ontstaan aan zijn eigendom. De gemeente heeft daarna de bouw pas na vier dagen laten stilleggen. Een direct ingrijpen had veel schade kunnen voorkomen. Inmiddels is er een gewijzigde bouwvergunning afgegeven (er moeten andere palen gebruikt worden en trillingsmeters worden geplaatst). Uit informatie van de gemeente blijkt dat de gemeente zelf de bouw na vier dagen had stilgelegd na het constateren van schade, eerder was er geen aanleiding om actie te ondernemen. De meningen van klager en de gemeente over de contacten die hebben plaatsgevonden blijken sterk te verschillen.

De Ombudscommissie adviseert klager de opdrachtgever aansprakelijk te stellen voor de schade en bij de gemeente een klacht in te dienen.

### **dossier 2008.91**

#### **verzoek verwijderen persoonlijke gegevens van de website van de gemeente**

Op de besluitenlijst van het college van burgemeester en wethouders is vermeld dat een verzoek van klager om verstrooiing van de as van haar moeder is afgewezen. Daarbij wordt zowel de naam van haar moeder als haar naam vermeld. Zij verzoekt de gemeente deze persoonsgegevens te verwijderen. Behoudens een ontvangstbevestiging hoort zij helemaal niets van de gemeente. Een toezegging om haar terug te bellen wordt niet nagekomen en op een ingesproken boodschap op de voicemail wordt door de betreffende ambtenaar niet gereageerd. De gemeente verwijst klager door naar de Zeeuwse Ombudsman.

Uit informatie van de gemeente blijkt dat de correspondentie van klager niet bekend is terwijl zij toch een ontvangstbevestiging heeft ontvangen. Nadat zij de betreffende correspondentie opnieuw naar de gemeente heeft gezonden met een afschrift aan de Ombudscommissie wordt contact opgenomen met de gemeente. Aan het verzoek van klager wordt voldaan. De commissie adviseert de gemeente om beleid te formuleren hoe met de publicatie van persoonsgegevens om te

gaan. Enige tijd later neemt klager opnieuw contact op om te melden dat de gegevens nog steeds niet verwijderd zijn.

Alhoewel de Ombudscommissie zelf heeft kunnen vaststellen dat de informatie van de website van de gemeente is verwijderd blijkt dat klager via een zoekmachine nog wel de ongewijzigde informatie vindt. Dat probleem wordt echter veroorzaakt door de zoekmachine die in het verleden bestanden van de website van de gemeente heeft gekopieerd en opgeslagen. Klager wordt daarvoor doorverwezen naar de beheerder van de betreffende zoekmachine.

#### **\*dossier 2008.101**

##### **vestiging HKPD in relatie tot aankoop woning**

Enkele dagen nadat klager een woning heeft gekocht verneemt zij dat in de naaste omgeving het HuisKamerProject voor Drugsgebruikers zal worden gevestigd. In de contacten die er voorafgaand aan de aankoop met de gemeente waren geweest over het bestemmingsplan was haar over de voorgenomen vestiging van het HKPD niets verteld. Zij wil de gemeente aansprakelijk stellen voor de gevolgen die dat voor haar heeft. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste deelt de Ombudscommissie aan klager mede de klacht te zullen doorzenden naar de gemeente. Dat wil klager echter niet, zij zal zelf wel een klacht indienen.

#### **dossier 2008.112**

##### **aanbesteding huishoudelijke hulp**

Door de nieuwe aanbesteding van de huishoudelijke hulp in het kader van de Wmo is klager bang dat ze haar vaste zorgaanbieder zal verliezen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat het beter is af te wachten totdat duidelijkheid bestaat over de inschrijvers. Daarnaast wordt door de gemeente gewerkt aan een noodscenario indien de betrokken zorgaanbieder niet zou inschrijven. Omdat de kwestie voor klager kennelijk zeer emotioneel is wordt door de gemeente persoonlijk contact met haar opgenomen. Uiteindelijk blijkt dat de betreffende zorgaanbieder toch heeft ingeschreven.

#### **dossier 2008.116**

##### **stopzetting uitkering**

Klager is van mening dat hij in 2005 onder druk van een ambtenaar van de toenmalige gemeentelijke sociale dienst zijn uitkering heeft moeten stopzetten. De Zeeuwse Ombudsman wijst klager erop dat hij tegen de stopzetting bezwaar heeft kunnen maken. Daarnaast heeft de klacht betrekking op een gedraging die meer dan één jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden. De Ombudscommissie acht zich niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de klacht.

#### **dossier 2008.120**

##### **verzoek voor de huur van een terrein**

Er wordt een klacht ingediend met betrekking tot de gang van zaken naar aanleiding van een verzoek voor de huur van een terrein.

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

- a. het niet terugbellen van klager (ondanks toezeggingen)
- b. de slechte telefonische bereikbaarheid
- c. het niet inhoudelijk reageren op de brieven van klager
- d. het niet nakomen van toezeggingen m.b.t. besluitvorming en de afwikkeling daarvan.

De Ombudscommissie merkt, in relatie tot de voorgeschiedenis van deze kwestie en de ambtenaren die zijn gehoord, op dat de naam van de ene betrokken ambtenaar in 2004 voor het eerst in het dossier wordt genoemd en die van de andere in 2007. De Ombudscommissie is van mening dat het door klager bij brief van 14 mei 2007 gedane verzoek in feite een overbodig verzoek is. Immers, het college van burgemeester en wethouders heeft reeds bij brief van 11 juni 1998 de toezegging gedaan dat, zodra er een terrein vrij valt, de cliënt van klager als eerste in aanmerking komt voor de huur van een terrein. Voorwaarde daarvoor is dat een dergelijk terrein vrij komt doordat een huidige gebruiker de huur opzegt. Deze toezegging is sindsdien ook een aantal keer herhaald. Indien was gehandeld conform de door de gemeente geformuleerde voorwaarde dan had de cliënt van klager reeds aanzienlijk eerder een huurovereenkomst voor het betreffende terrein kunnen ondertekenen dan nu het geval is geweest. De situatie in juli 2008 verschilde immers niet van de situatie in mei 2007.

a. Gelet op de inhoud van de correspondentie van klager en het feit dat er toezeggingen zouden zijn gedaan, welke niet door de gemeente zijn weerlegd neemt de Ombudscommissie aan dat er inderdaad sprake is van toezeggingen dat klager zou worden teruggebeld. Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat een overheidsinstantie gedane toezeggingen nakomt. Het vertrouwensbeginsel is geschonden. Er zijn gerechtvaardigde verwachtingen bij de burger gewekt die niet zijn nagekomen.

b. Uit de schriftelijke correspondentie van klager heeft de Ombudscommissie opgesteld dat de medewerkers van de afdeling die verantwoordelijk zijn voor de afdoening van het verzoek van klager, slecht telefonisch bereikbaar zijn en dat klager een aantal keer de voicemail van de secretaresse van de afdeling heeft ingesproken. De Ombudscommissie heeft geen onderzoek ingesteld naar de redenen waarom in de door klager genoemde gevallen de betreffende medewerkers niet telefonisch bereikbaar waren omdat het belang van klager bij een dergelijk verzoek, in relatie tot de klacht in zijn geheel, onvoldoende is. Het feit van de slechte telefonische bereikbaarheid is immers ondergeschikt aan de andere in het geding zijnde gedragingen.

c. Een burger die zich schriftelijk tot de overheid wendt, dient op korte termijn een antwoord of een bevestiging te krijgen. Uit het dossier blijkt dat de gemeente consequent ontvangstbevestigingen heeft verzonden. In de ontvangstbevestiging behoort informatie te staan over de wijze en termijn van behandeling. Met name de termijn van behandeling ontbreekt in de door de gemeente verzonden bevestigingen. In het algemeen is een behandeltermijn van acht weken nog redelijk te achten. Een inhoudelijke reactie op alle gezonden brieven, met uitzondering van de brief van 20 mei 2007, blijft uit. De afhandeling van laatstgenoemde brief heeft bijna 9 maanden in beslag genomen. Er is gehandeld in strijd met de Ombudsmannorm van deugdelijke correspondentie. Tevens is de Ombudsmannorm inzake de behandelingsstermijn geschonden.

Uit de hoorzitting is gebleken dat de organisatie, personeelsproblemen en voor een deel de inhoud ten grondslag hebben gelegen aan het uitblijven van de reactie. Hoewel de Ombudscommissie zich daarbij, gelet op omstandigheden van dat moment, het nodige kan voorstellen neemt dat niet weg dat door middel van één telefoontje, waarbij verwezen had kunnen worden naar de eerder gevoerde

correspondentie, klager de duidelijkheid had kunnen worden verschaft waar hij om vroeg.

d. Uiteindelijk heeft het college van burgemeester en wethouders op 6 november 2007 een besluit over de brief van klager d.d. 14 mei 2007 genomen. Pas bij brief van 20 februari 2008 wordt klager over dat besluit geïnformeerd. De Ombudsmannorm van de uitvoeringspraktijk is geschonden. Deze norm houdt in dat er administratief nauwkeurig moet worden gewerkt, dat er sprake is van een deugdelijke dossiervorming en interne informatieverwerking en van bewaking van de voortgang van de werkzaamheden. In het onderhavige geval heeft het hieraan duidelijk ontbroken.

Er zijn meerdere normen geschonden. M.b.t. het niet (tijdig) reageren en het niet nakomen van toezeggingen is dat tijdens de hoorzitting ook door de gemeente erkend. De commissie is van mening dat, gelet op de context waarin het onderhavige geval zich afspeelt, sprake is van een aantal op zich minder ernstige tekortkomingen. De gemeente had klager immers reeds meerdere malen laten weten hoe er gehandeld diende te worden. Omdat er wat betreft de behandeling van klachten sprake is van een flagrante schending komt de commissie tot het oordeel dat er onbehoorlijk is gehandeld en doet daarbij de volgende aanbevelingen:

- in ontvangstbevestigingen de termijn van behandeling vermelden
- er op zeer korte termijn voor zorgdragen dat de klachten van burgers worden behandeld en dat deze behandeling geschiedt overeenkomstig het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht
- zorgdragen dat binnen een goed registratie- en volgsysteem van de controle-mogelijkheid op een tijdige afhandeling gebruik wordt gemaakt
- door middel van telefoonnotities telefonisch gedane toezeggingen vastleggen en zorgen voor de bewaking van de afdoening daarvan
- indien een verzoek van een burger telefonisch kan worden afgedaan dit ook doen en de telefonische afdoening daarna schriftelijk bevestigen

## **Gemeente Veere**

*totaal aantal klachten 22  
klachten bevoegd 5  
klachten onbevoegd 14  
door bemiddeling opgelost 3  
geen klacht in de zin van de Awb 0*

### **dossiernr 2007.6**

#### **onverschuldigd betaalde forensenbelasting**

Door klager wordt een klacht ingediend over de gang van zaken met betrekking tot de aanslag forensenbelasting. De klacht heeft betrekking op het niet of onjuist reageren op haar brieven aan de gemeente.

In dit geval gaat het om de toepassing van de door het college van burgemeester en wethouders vastgestelde beleidsregels ambtshalve vermindering gemeentelijke belastingen gemeente Veere. De Ombudscommissie constateert dat op het desbetreffende stuk een datum van vaststelling ontbreekt.

Artikel 2 bepaalt o.a. het volgende:

Ingeval het bedrag van de belasting had behoren te zijn vastgesteld op een bedrag dat tenminste € 9,-- per aanslag lager is dan het te hoog vastgestelde bedrag van die belasting, verleent de heffingsambtenaar ambtshalve de vermindering waarvoor de belanghebbende redelijkerwijs in aanmerking komt, indien:

- a. een bezwaarschrift of een verzoekschrift niet ontvankelijk wordt verklaard wegens het te laat indienen van het bezwaarschrift of het verzoekschrift dan wel om andere redenen van formele aard of
- b. uit enig feit blijkt dat een belastingaanslag tot een te hoog bedrag is vastgesteld en deze aanslag bij de afweging van de betrokken belangen in redelijkheid niet gehandhaafd kan worden.

Om het ingediende bezwaarschrift c.q. de toepassing van het onderhavige artikel te kunnen beoordelen vraagt de heffingsambtenaar klager om aanvullende informatie.

Tijdens de hoorzitting is gebleken dat klager met name de gevraagde nachtre-gisters nooit aan de gemeente heeft toegestuurd. Daarbij bleek ook dat klager geen idee had wat onder een nachtregister diende te worden verstaan. Klager was in de veronderstelling dat met de door het verhuurbureau aan de gemeente verstrekte informatie aan het verzoek van de gemeente was voldaan.

In het besluit op het bezwaarschrift d.d. 19 januari 2005 wordt op geen enkele wijze meer ingegaan op de toepassing van de beleidsregels ambtshalve vermindering.

De Ombudscommissie is van mening dat de heffingsambtenaar heeft gehandeld in strijd met de vastgestelde beleidsregels c.q. de wet. De beoordeling van de ambtshalve vermindering had immers gelijktijdig met de niet-ontvankelijk ver-klaring van het bezwaarschrift plaats dienen te vinden. Daarnaast had de hef-fingsambtenaar in de ogen van de commissie de moeite moeten nemen om telefonisch contact op te nemen met klager om te vragen waar de gevraagde informatie m.b.t. het nachtregister bleef. De Ombudsmannorm met betrekking tot het dienstbetoon is geschonden. Deze norm vraagt iets extra's van de individuele ambtenaar. In dit geval mocht worden verwacht dat hij klager even opbelt.

Vervolgens wordt tijdens een mondeling contact op 16 september 2005 , na afloop van de behandeling van het beroepschrift van klager tegen de niet-ontvankelijk verklaring, door de vertegenwoordiger van de gemeente toegezegd de toepassing van de beleidsregels ambtshalve vermindering met zijn opvolger te bespreken. Omdat klager helemaal niets van de gemeente verneemt neemt hij op 17 februari 2006 opnieuw contact op met de gemeente. De betrokken ambte-naar zegt toe e.e.a. met een collega te zullen bespreken maar een reactie blijft uit, ook n.a.v. een aantal door klager gezonden rappels.

Slechts n.a.v. een rappelbrief ontvangt klager een ontvangstbevestiging, waarin ten onrechte wordt gesteld dat het een bezwaarschrift zou betreffen. De Ombuds-commissie is van mening dat de Ombudsmannorm met betrekking tot deugdelijke correspondentie is geschonden. Een burger die zich schriftelijk tot de overheid wendt, dient op korte termijn een antwoord of een ontvangstbevestiging te krijgen. Vervolgens dient klager op 9 januari 2007 een klacht in bij de Zeeuwse Ombudsman.

Bemiddeling door de Ombudscommissie resulteert in een brief van de heffings-ambtenaar gedateerd op 2 maart 2007 die eerst op 4 april 2007 wordt verzonden. Hierin worden excuses aangeboden voor de late reactie op het schrijven van kla-ger (welk schrijven dit betreft wordt echter ten onrechte niet vermeld). In de be-treffende brief wordt het volgende gesteld: 'In uw schrijven vraagt U of U in aan-merking komt voor eventuele "ambtshalve vermindering". De beleidsregels voor "ambtshalve vermindering" voorzien echter niet in een dergelijk geval.'

Volgens de Ombudscommissie wordt door deze reactie voor klager nog steeds niet duidelijk waarom zijn verzoek om ambtshalve vermindering niet kan worden gehonoreerd. In tegenstelling tot wat de heffingsambtenaar stelt voorzien de be-leidsregels wel degelijk in een dergelijk geval doch door het niet door klager aan-leveren van de voor de beoordeling noodzakelijke informatie kon het verzoek niet worden behandeld. Er is gehandeld in strijd met het motiveringsbeginsel, de over-



heid dient haar besluiten en handelen en de keuzes die zij daarin maakt, aan de burger te verklaren.

Op verzoek van de Ombudscommissie motiveert de heffingsambtenaar het gestelde in zijn brief van 2 maart 2007 nader bij brief van 27 juni 2007. Daarin stelt de heffingsambtenaar: 'Ik acht geen termen aanwezig om ambtshalve vermindering te verlenen omdat u de wettelijke termijn voor het indienen van een bezwaarschrift ongebruikt heeft laten verstrijken. Omdat niet exact meer kan worden nagegaan hoe de situatie over de jaren waartegen U bezwaar maakt was en in de communicatie richting U duidelijk was gemeld welke rechtsmiddelen openstonden hebben mij tot gemeld standpunt doen besluiten.'

Volgens de Ombudscommissie kan deze motivering de toets der kritiek niet doorstaan. De beleidsregels zijn immers juist van toepassing als een bezwaarschrift, o.a. door termijnoverschrijding, niet ontvankelijk wordt verklaard. Nog afgezien van de vraag of niet meer exact zou kunnen worden vastgesteld hoe de situatie over de jaren waartegen bezwaar is gemaakt (klager maakt nu immers geen bezwaar doch heeft dat in 2004 reeds gedaan) moet worden geconstateerd dat, indien de vaststelling van de juiste situatie niet meer zou kunnen plaatsvinden, deze uitsluitend door de gemeente Veere zelf is gecreëerd door het niet tijdig en het niet helder inhoudelijk reageren op de brieven van klager. Uit de reactie van de heffingsambtenaar op een laatste verzoek van de Ombudscommissie blijkt dat hij er ten onrechte vanuit gaat dat klager geen bezwaarschrift zou hebben ingediend. De Ombudscommissie stelt vast dat, nu blijkt dat de heffingsambtenaar steeds feitelijk onjuiste informatie hanteert, de Ombudsmannorm van de uitvoeringspraktijk is geschonden. Deze norm houdt in dat er administratief nauwkeurig moet worden gewerkt.

De Ombudscommissie concludeert dat de heffingsambtenaar in het onderhavige dossier zeer onzorgvuldig heeft gehandeld. Er is sprake van een opéénstapeling van gedragingen die, met uitzondering van de aanbieden van excuses, de toets der kritiek niet kunnen doorstaan. Het feit dat, zowel voor klager als voor de Ombudscommissie, tijdens de hoorzitting pas duidelijk is geworden wat de achterliggende oorzaak was van het niet honoreren van het verzoek van klager, is volgens de commissie kenmerkend voor de wijze van communiceren in de onderhavige kwestie. De tussentijdse overdracht van het dossier door het vertrek van de ambtenaar die het dossier in eerste instantie heeft behandeld heeft daarbij zeker een rol gespeeld. De burger heeft daar echter geen boodschap aan. Overigens zijn de betrokken gedragingen niet alleen de huidige maar ook de in eerste instantie behandelende ambtenaar aan te rekenen. De Ombudscommissie acht de klacht gegrond.

Er zijn meerdere respectievelijk zeer fundamentele normen geschonden. Omdat er in de ogen van de Ombudscommissie sprake is van flagrante schendingen is de commissie van oordeel dat er onbehoorlijk is gehandeld.

Daarbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- klager alsnog, binnen een nader vast te stellen termijn, in de gelegenheid stellen de gevraagde nachtregisters aan te leveren en op basis daarvan te beoordelen of zij alsnog voor ambtshalve vermindering in aanmerking komt
- de werkprocessen m.b.t. de behandeling van bezwaarschriften tegen aanslagen gemeentelijke belastingen nader te bezien om het maken van fouten te voorkomen
- de beleidsregels ambtshalve vermindering gemeentelijke belastingen strikt hanteren

## **dossier 2008.10**

### **niet nakomen toezegging**

Door klager wordt een woning gekocht aan een doodlopende straat. Volgens een schriftelijke toezegging van de gemeente zou er een doorgang worden aangelegd met een andere straat voor fietsers en voetgangers en de straat waaraan zijn woning is gelegen afgesloten blijven voor gemotoriseerd verkeer.

In verband hiermede wordt een klacht ingediend. Deze wordt echter niet tijdig door de gemeente afgehandeld. Nadat de Ombudscommissie contact opneemt met de klachtencoördinator zegt deze toe klager uit te zullen nodigen voor een gesprek. Dat gesprek vindt ook plaats, er wordt toegezegd dat er daarna binnen vier weken contact zal worden opgenomen. Dat contact blijft echter uit. Na een contact van de Ombudscommissie met de klachtencoördinator geeft hij aan dat hij met klager een vervolgspraak zal maken. Door de gemeente wordt aan klager een financiële vergoeding aangeboden. Daarna wordt zowel van klager als de gemeente niets meer vernomen.

## **dossier 2008.11**

### **de wijze van uitvoering van een controlebezoek**

Naar aanleiding van een door de gemeente uitgevoerd controlebezoek op een aan een cliënt van klager in eigendom toebehorend perceel wordt zowel door klager als zijn cliënt een klacht ingediend. De klacht heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

- a. er is gehandeld in strijd met het bepaalde in artikel 5:13 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het doel van het controlebezoek is niet vermeld.
- b. er is ten onrechte door de gemeente achteraf gesteld dat bij het controlebezoek informatie is verkregen over de (niet-)aanwezigheid van agrarische activiteiten op het perceel
- c. de gemeente legt de verkregen informatie ten onrechte ten grondslag aan haar besluitvorming. Deze informatie is niet verkregen via een in overeenstemming met de bepalingen van de Awb uitgevoerde controle
- d. de hoorzitting in het kader van de klachtbehandeling heeft niet plaatsgevonden door een op grond van een verordening aangewezen commissie omdat het de behandeling betreft van klachten aangaande leden van het college van burgemeester en wethouders
- e. de duur van de klachtbehandeling

Uit het dossier blijkt dat er in de met klager gevoerde correspondentie zowel wordt gesproken over een controle als een bedrijfscontrole. Door de hantering van de term bedrijfscontrole wordt de suggestie gewekt dat er in de ogen van de gemeente sprake zou zijn van een (agrarisch) bedrijf. Hieraan kunnen in de ogen van de Ombudscommissie door klager overigens geen rechten worden ontleend. Het is wel noodzakelijk dat de overheid in de richting van burgers administratief nauwkeurig werkt en dus consequent dezelfde begrippen hanteert. Hierdoor wordt het ten onrechte wekken van suggesties voorkomen. De Ombudsmannorm met betrekking tot de uitvoeringspraktijk is geschonden.

De Ombudscommissie heeft tijdens de behandeling van de klacht geconstateerd dat één van de ambtenaren op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft niet is gehoord. Het feit dat de betrokken ambtenaar niet meer bij de gemeente werkzaam is, ontslaat volgens de Ombudscommissie de gemeente niet van de plicht de betrokken ambtenaar te horen. Er is gehandeld in strijd met het bepaalde in artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht.

a. Artikel 5:13 van de Algemene wet bestuursrecht luidt als volgt: een toezichthouder maakt van zijn bevoegdheden slechts gebruik voor zover dat redelijkerwijs voor de vervulling van zijn taak nodig is.

Dit artikel fungeert als formeel-juridisch aanknopingspunt voor de inachtneming van de zorgvuldigheidseisen bij de uitoefening van toezichtsbevoegdheden.

Dergelijke zorgvuldigheidseisen zijn de verplichting voor de toezichthouder om bij de uitoefening van een aan hem verleende bevoegdheid aan betrokkene mede te delen waarom hij van zijn bevoegdheid gebruik zal maken en de eis dat een toezichthouder in de regel niet tot de uitoefening van een hem toegekende bevoegdheid zal kunnen overgaan als de betrokkene reeds (desgevraagd) te kennen heeft gegeven vrijwillig medewerking te verlenen.

Uit de door de toezichthouder verzonden fax d.d. 1 mei 2007 blijkt de reden van zijn bezoek is het in kaart brengen van de bestaande bebouwing. Het doel van het controlebezoek is dus wel degelijk vermeld. Dat wordt bevestigd in het opnamerapport d.d. 14 mei 2007. De Ombudscommissie constateert dat het in kaart brengen van de bestaande bebouwing de feitelijke reden van het bezoek mag zijn geweest maar het in kaart brengen gebeurt niet zomaar, daaraan ligt een achterliggende reden ten grondslag. Tijdens de hoorzitting is naar voren gekomen dat die achterliggende reden de ingediende aanvraag voor een bouwvergunning was. In de ogen van de ombudscommissie was er geen enkele (wettelijke) belemmering om ook die informatie aan klager te verstrekken. De Ombudsmannorm van de actieve informatievertrekking is geschonden. De gemeente dient begrijpelijke, tijdige, juiste en volledige, informatie te verstrekken.

b. Vastgesteld is dat de betrokken toezichthouder na het controlebezoek, naar aanleiding van een vraag van een wethouder, heeft verklaard dat hij tijdens controle geen agrarische activiteiten heeft waargenomen (geen paarden, geen stal, geen landbouwmachines of opslag van machines, stro e.d.). Die verklaring is niet in het opnamerapport van de controle opgenomen c.q. nimmer door de toezichthouder zelf schriftelijk vastgelegd. De Ombudscommissie vraagt zich af of, gelet op het doel van de controle en de wijze waarop die is uitgevoerd, er aan deze verklaring een juridische waarde kan worden toegekend. De beantwoording van die vraag is echter niet aan de commissie omdat, indien deze informatie wordt gebruikt voor de onderbouwing van een besluit, er sprake is van de mogelijkheid om bezwaar te maken c.q. beroep in te stellen. Gelet op het bepaalde in artikel 9:22 onder c. van de Algemene wet bestuursrecht is de Ombudscommissie niet bevoegd een onderzoek naar dit onderdeel van de klacht in te stellen.

c. De Ombudscommissie constateert dat er sprake is van een geschil tussen de gemeente en klager waarbij de vereiste van de aanwezigheid van een volwaardig dan wel reëel agrarisch bedrijf een doorslaggevende rol speelt. Voor de advisering daaromtrent doet de gemeente een beroep op de Agrarische Adviescommissie Zeeland (AAZ). Gelet op de gegevens waarop de adviezen van de AAZ zijn gebaseerd vraagt de Ombudscommissie zich af in hoeverre de door de toezichthouder gegeven verklaring een doorslaggevende rol zou kunnen spelen bij de beantwoording van de vraag of er sprake is van een volwaardig dan wel reëel agrarisch bedrijf. Er is immers slechts sprake van zeer beperkte visuele waarnemingen. De beantwoording van die vraag is echter niet aan de commissie omdat, indien deze informatie wordt gebruikt voor de onderbouwing van een besluit, er sprake is van de mogelijkheid om bezwaar te maken c.q. beroep in te stellen. Gelet op het bepaalde in artikel 9:22 onder c. van de Algemene wet bestuursrecht is de Ombudscommissie niet bevoegd een onderzoek naar dit onderdeel van de klacht in te stellen.

d. Uit de klachtbrief blijkt dat de klacht zich richt tegen één van de wethouders. Gelet daarop dient de Verordening interne klachtenbehandeling bestuurders gemeente Veere te worden toegepast. Het is niet aan het college van burgemeester en wethouders te worden toegepast.

meester en wethouders om zelf te beoordelen of de klacht al dan niet tegen één van de collegeleden is gericht maar aan de klachtencommissie. De Ombudcommissie stelt vast dat is gehandeld in strijd met de wet.

e. De klacht is ingediend bij brief van 6 augustus 2007 en nader aangevuld bij brief van 11 oktober 2007 (en niet bij brief van 16 oktober 2007 zoals de gemeente ten on-rechte stelt) en afgehandeld bij brief van 7 maart 2008. De in artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht opgenomen termijnen zijn ruimschoots overschreden. De Ombudsmannorm met betrekking tot de behandeltermijn is geschonden.

De Ombudscommissie stelt vast dat met betrekking tot de klachtbehandeling zowel een gemeentelijke verordening als de wet is geschonden en bij het controlebezoek de norm van de actieve informatieverstrekking. Er is niet behoorlijk gehandeld. Daarbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- in de correspondentie met burgers een éénduidige terminologie hanteren
- ervoor zorgdragen dat de leden van klachtencommissie die belast is met de behandeling van klachten over bestuurders steeds bij de aanvang van de zittingsperiode van de gemeenteraad worden benoemd
- de klachtenprocedure zodanig organiseren dat de behandeling van verzoekschriften geschiedt binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen
- bij controlebezoeken duidelijk aangeven wat het doel van het bezoek is

#### **dossier 2008.24**

##### **#toezending uitspraak bezwaarschrift aan een gemachtigde**

Een cliënt heeft klager gemachtigd een bezwaarschrift in te dienen tegen aan haar in rekening gebrachte leges voor een bouwvergunning en een waardevaststelling in het kader van de WOZ. Aan hem zijn echter geen afschriften van de besluiten op de bezwaarschriften toegestuurd. Overigens wonen de gemachtigde en zijn cliënt wel op hetzelfde adres. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Daarna blijkt dat de machtigingen van klager bij de heffingsambtenaar niet bekend zijn en daarom stuurt klager hem een kopie. De heffingsambtenaar erkent zijn fout, biedt zijn verontschuldigen aan en scheldt de onnodig gemaakte inningskosten kwijt. Daarmee is de klacht naar tevredenheid van klager afgedaan.

#### **dossier 2008.36**

##### **tenaamstelling aanslagen e.d.**

De gemeente stuurt al jaren aanslagen e.d. aan de reeds 24 jaar geleden overleden moeder van klager. Op zijn verzoeken aan de gemeente tot wijziging van de tenaamstelling wordt niet ingegaan. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de voor de aanslag gehanteerde gegevens gebaseerd zijn op informatie van het kadaster. De tenaamstelling in het kadaster zal slechts gewijzigd worden als er een verklaring van erfrecht door een notaris wordt ingeleverd. Overigens kan klager tegen de tenaamstelling bezwaar maken bij de heffingsambtenaar. Dit laatste betekent ook dat de Ombudscommissie niet bevoegd is de klacht verder te behandelen.

## **dossier 2008.47**

### **verzoek om informatie in het kader van de Wet openbaarheid van bestuur**

De in zijn ogen voortdurende overschrijding van termijnen is voor klager, ter voorbereiding van de indiening van een klacht, aanleiding om op grond van de WOB informatie op te vragen bij de gemeente. Hij wil daarmee nagaan of er sprake is van een structureel probleem dan wel dat hij alleen hiermee wordt geconfronteerd. De met de gemeente hierover gevoerde correspondentie wordt aan de Zeeuwse Ombudsman toegestuurd. Tegen het besluit op een dergelijk verzoek kan bezwaar worden gemaakt. Van een bevoegdheid van de Ombudscommissie is dus geen sprake. De commissie neemt een en ander voor kennisgeving aan.

## **dossier 2008.63**

### **ontbreken rechtsmiddelenverwijzing**

Er wordt een klacht ingediend over het ontbreken van een rechtsmiddelenverwijzing in een brief van de gemeente en een daarover door de wethouder gedane uitspraak.

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

a. de verklaring van de wethouder dat de inhoud van de brief van 31 oktober 2006 met betrekking tot het verzoek om een ontheffing te verlenen voor het exploiteren van een minicamping met een omvang van 15 kampeereenheden moest worden aangemerkt als een besluit waartegen bezwaar en beroep kon worden ingediend terwijl het college van B&W zich nadien op het standpunt heeft gesteld, op grond van een advies van de commissie bezwaar- en beroepschriften dat zulks toch niet het geval was

b. aan het nadrukkelijke verzoek van klager om een besluit als bedoeld in artikel 1:3 van de Algemene wet bestuursrecht is door het college van burgemeester en wethouders geen gevolg gegeven

c. de duur van de klachtbehandeling

a. De verklaring van de wethouder dat de inhoud van de brief van 31 oktober 2006 met betrekking tot het verzoek om een ontheffing te verlenen voor het exploiteren van een minicamping met een omvang van 15 kampeereenheden moest worden aangemerkt als een besluit waartegen bezwaar en beroep kon worden ingediend terwijl het college van B&W zich nadien op het standpunt heeft gesteld, op grond van een advies van de commissie bezwaar- en beroepschriften dat zulks toch niet het geval was.

Klager heeft bij brief van 5 april 2006 een ontheffing voor een minicamping ontvangen ten behoeve van het plaatsen van 5 kampeermiddelen. Aan deze ontheffing zijn de nodige voorschriften verbonden. Overigens is de Ombudscommissie van mening dat bij deze beschikking ten onrechte de bezwaarschriftenclausule niet is vermeld.

Vervolgens wordt door klager bij brief van 29 augustus 2006 verzocht de minicamping te mogen uitbreiden voor het plaatsen van 15 kampeermiddelen. Als reactie daarop geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Veere in de brief van 31 oktober 2006 aan dat zij hebben besloten in principe in te stemmen met het verzoek om het aantal eenheden op de minicamping van 5 naar 15 toeristische eenheden uit te breiden. Van deze principe toestemming, evenals van de ontheffing zelf, kan en mag pas worden gebruikt als de landbouwschuur is gerealiseerd en de paardenhouderij-activiteiten worden uitgevoerd.

Zoals reeds eerder gesteld is het niet aan de Ombudscommissie maar aan de rechter om te beslissen of er in het concrete geval sprake is van een beschikking. Echter gelet op inhoud en vorm van de reeds eerder verstrekte ontheffing in relatie tot de in de brief van 31 oktober 2006 gebruikte formuleringen en het feit dat er voor de aanvraag geen leges in rekening zijn gebracht kan de Ombudscommissie zich voorstellen dat het college van burgemeester en wethouders het standpunt heeft ingenomen dat er geen sprake is van een beschikking, in casu een voor bezwaar- en beroep vatbaar besluit. Vanuit het oogpunt van klager bezien lijkt de brief echter ook voor tweeërlei uitleg vatbaar. De Ombudsmannorm van actieve informatieverstrekking is geschonden, de gemeente dient begrijpelijke, tijdige, juiste en volledige informatie te verstrekken.

Als een burger twijfels heeft of er al dan niet sprake is van een beschikking dan rest hem maar één weg, namelijk het indienen van bezwaar c.q. beroep om uiteindelijk het oordeel van de rechter te krijgen of er al dan niet sprake is van een beschikking. Hoewel het op zich begrijpelijk is dat een burger bij twijfels over de juistheid van het achterwege laten van de rechtsmiddelenverwijziging contact opneemt met de gemeente i.c. de verantwoordelijke wethouder dient in de ogen van de Ombudscommissie de gemeente zich in een dergelijke situatie formeel op te stellen en betrokkene, in geval van twijfel, te adviseren een bezwaarschrift in te dienen.

Alhoewel de meningen van klager en de wethouder over de exacte inhoud van het tussen hen gevoerde telefoongesprek verschillen blijkt uit de brief van het college van burgemeester en wethouders d.d. 12 juli 2007 dat de wethouder heeft gesteld dat er een bezwaarschrift kan worden ingediend. Volgens de Ombudscommissie heeft de wethouder een uitspraak in algemene zin gedaan waarop inhoudelijk niets valt af te dingen. Er is daarbij echter wel voorbij gegaan aan de echte vraag van klager. Aangezien van een wethouder niet verwacht kan worden dat hij alle juridische ins en outs beheerst had de wethouder klager moeten adviseren in het onderhavige geval zijn vraag schriftelijk aan het betrokken bestuursorgaan te stellen. Overigens is de Ombudscommissie van mening dat klager, gelet op zijn achtergrond c.q. kennis, ook zonder de communicatie met de gemeente wel weet welke juridische stappen dienen te worden ondernomen. Het oordeel of er sprake is van een beschikking is aan de rechter als beroep wordt ingesteld tegen het door het bestuursorgaan genomen besluit. De Ombudscommissie komt tot de conclusie dat er geen normen zijn geschonden. Overigens spreekt de Ombudscommissie, in verband met de samenhang met de vraag of er al dan niet sprake is van een beschikking, geen oordeel uit over het feit of er sprake zou kunnen zijn van het niet tijdig beslissen. Een dergelijk oordeel kan immers pas gegeven worden als de rechter een uitspraak heeft gedaan.

b. In zijn klachtbrief aan de Ombudscommissie stelt klager dat er namens een aantal belanghebbenden nadrukkelijk was verzocht om een besluit (in de ogen van de Ombudscommissie wordt hier een beschikking bedoeld) als bedoeld in artikel 1:3 van de Algemene wet bestuursrecht. Aangezien er wat betreft dit onderdeel van de klacht niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste i.c. het bepaalde in artikel 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht heeft de Ombudscommissie, op grond van het bepaalde in artikel 9:23 onder h. van de Algemene wet bestuursrecht, besloten geen onderzoek in te stellen naar dit onderdeel van de klacht.

c. De klacht is ingediend bij brief van 31 oktober 2007 en afgehandeld bij brief van 26 juni 2008. De in artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht opgenomen termijnen zijn ruimschoots overschreden. De Ombudsmannorm met betrekking tot de behandeltermijn is geschonden.

De Ombudscommissie concludeert dat er sprake is van de schending van twee normen. Er is onzorgvuldig gehandeld en doet daarbij de volgende aanbeveling:

-de klachtenprocedure zodanig organiseren dat de behandeling van verzoekschriften geschiedt binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen

## **dossier 2008.64**

### **het houden van een gesprek buiten de aanwezigheid van de gemachtigde**

Over de gang van zaken met betrekking tot de wijze van organisatie van een gesprek met een cliënt van klager is aanleiding voor het indienen van een klacht. De klacht heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

a. het arrangeren van een gesprek door de wethouder met de cliënt van klager buiten de aanwezigheid van de gemachtigde

b. de duur van de klachtbehandeling

a. In het onderhavige geval is van de zijde van de gemeente uitdrukkelijk aangegeven dat het gesprek met de wethouder buiten de aanwezigheid van de gemachtigde zou moeten worden gevoerd. Het is echter niet aan de gemeente om te bepalen of dit het geval zou zijn maar aan de betrokken burger. Een gemachtigde dient in beginsel te worden geïnformeerd als het bestuursorgaan enige actie onderneemt richting de persoon namens wie de gemachtigde optreedt. Niet iedere communicatie hoeft echter via de gemachtigde te geschieden. Het bestuursorgaan heeft ook de mogelijkheid om zich direct tot de burger te richten die de machtiging heeft verleend. Hierbij spelen de aard van de contacten en de bedoeling van belanghebbende een rol (ABRvS 21 januari 1999). In dat geval is het aan de burger om zijn vertegenwoordiger te contacteren.

Nu bij de gemeente bekend was dat klager als adviseur c.q. gemachtigde optrad en de gemeente ook op de hoogte was van de persoonlijke situatie van betrokkene is er gehandeld in strijd met de wet.

b. Het college van burgemeester en wethouders heeft bij brief van 26 juni 2008 de ingediende klacht afgedaan. De Ombudsman constateert dat echter niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of –indien afdeling 9.1.3 van toepassing is- binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. De klacht is ingediend bij brief van 24 juli 2007. De Ombudscommissie constateert dat in deze gehandeld is in strijd met de wet.

De Ombudscommissie is van mening dat de gemeente in deze niet behoorlijk heeft gehandeld vanwege het feit dat met betrekking tot de in het geding zijnde gedragingen de wet is geschonden en doet daarbij de volgende aanbevelingen:

-in gevallen waarbij er sprake is van een vertegenwoordiging door een gemachtigde c.q. een adviseur de contacten in principe via deze personen laten verlopen

-de procedure voor de behandeling van klachten dusdanig inrichten dat de behandeling van klachten in principe binnen de daarvoor in de Algemene wet bestuursrecht opgenomen termijnen wordt afgerond.

## **dossier 2008.66**

### **aanslag forensenbelasting voor twee woningen**

Het bezit van twee vakantiewoningen leidt ook tot twee aanslagen forensenbelasting. Klager dient bezwaar in, maar omdat het niet tijdig is ingediend wordt het bezwaar niet-ontvankelijk verklaard.

De Ombudscommissie constateert dat in de correspondentie niets wordt vermeld over de mogelijkheid van ambtshalve vermindering. De gemeente erkent dat maar voor slechts één woning forensenbelasting moet worden betaald. Oorzaak

dat er twee aanslagen zijn verzonden is het feit dat de ene woning op naam van klager staat en de andere op naam van zijn echtgenote. Als betrokkene kan aantonen dat hij in gemeenschap van goederen is getrouwd dan krijgt hij de teveel betaalde belasting terug.

#### **\*dossier 2008.77**

##### **voorlopige aanslag toeristenbelasting**

Klager is niet bereid een voorlopige aanslag voor de toeristenbelasting te voldoen omdat zij zelf de betreffende belasting van de huurders nog niet heeft ontvangen. De Ombudscommissie deelt klager mede dat het opleggen van een voorlopige aanslag geschiedt overeenkomstig de wettelijke regels ter zake en dat tegen de aanslag bezwaar kan worden gemaakt. Indien bij de definitieve aanslag blijkt dat de voorlopige aanslag te hoog was dan wordt wettelijke rente vergoed over het teveel betaalde gedeelte. Vanwege het feit dat bezwaar kan worden gemaakt acht de commissie in deze niet bevoegd om, conform het verzoek van klager, de gemeente te benaderen over de weigering van klager de voorlopige aanslag te voldoen.

#### **dossier 2008.78**

##### **bij de behandeling van een handhavingsverzoek gaat alles mis**

Over de gang van zaken met betrekking tot de behandeling van een verzoek om handhaving wordt een klacht ingediend. De klacht heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

- a. het niet of pas na lange tijd beantwoorden van brieven van klager
- b. het niet nakomen van een toezegging om klager op de hoogte te houden van de stand van zaken met betrekking tot de handhaving
- c. (de duur van) de klachtbehandeling

a. De Ombudsmannorm voor deugdelijke correspondentie stelt een aantal eisen aan de manier waarop de overheid omgaat met brieven of verzoeken van burgers. Een burger die zich schriftelijk tot de overheid wendt, dient op korte termijn een antwoord of een bevestiging te krijgen. In de ontvangstbevestiging behoort informatie te staan over de wijze en termijn van afhandeling. In het algemeen is een behandeltermijn van acht weken nog redelijk te achten. Als de afhandeling langer duurt dan in de ontvangstbevestiging was aangegeven, dient een gemotiveerd tussenbericht te worden gezonden.

Allereerst constateert de Ombudscommissie dat met betrekking tot de verzonden brieven klager niet altijd een ontvangstbevestiging heeft ontvangen. Daarnaast is vastgesteld dat er een tweetal verschillende ontvangstbevestigingen worden gehanteerd, een bevestiging met een specifieke afdoeningstermijn en een bevestiging zonder termijn. Uit het plan van aanpak dienstverlening 2004 van de gemeente Veere blijkt dat ten aanzien van brieven het gewenste (en bereikte) dienstverleningsniveau is dat:

-op alle brieven binnen twee weken een reactie (een antwoord of een bericht van ontvangst) wordt gegeven

-na verloop van de voorspelde afhandelingstermijn een voortgangsbericht wordt verzonden

-op 90% van de brieven binnen 6 weken een inhoudelijke reactie wordt gegeven

-80% van de brieven binnen 6 weken is afgehandeld.

De gemeente heeft gehandeld in strijd met de eigen interne richtlijnen met betrekking tot het dienstverleningsniveau.



b. De gemeente heeft in het kader van de interne klachtbehandeling reeds vastgesteld dat er niet adequaat is gereageerd op de correspondentie van klager. Daarvoor zijn ook excuses aangeboden. Door de Ombudscommissie is vastgesteld dat het verzoek om handhaving van klager uiteindelijk wel heeft geleid tot het verwijderen van de in het geding zijnde paardentent. Het feit dat voor klager e.e.a. pas duidelijk is geworden na het onderzoek van de Ombudscommissie en hij niet, zoals wel was toegezegd, door de gemeente van de voortgang van de handhaving op de hoogte gehouden is, is in strijd met het vertrouwensbeginsel. Er waren gerechtvaardigde verwachtingen bij klager gewekt die niet zijn nagekomen.

c. De klacht is ingediend bij brief van 28 november 2007 en afgehandeld bij brief van 3 juli 2008. De in artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht opgenomen termijnen zijn ruimschoots overschreden. De Ombudsmannorm met betrekking tot de behandeltermijn is geschonden. De Ombudscommissie heeft tijdens de behandeling van de klacht geconstateerd dat een tweetal ambtenaren op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft niet door de gemeente op de hoogte waren gesteld van het feit dat er een klacht was ingediend. Er is gehandeld in strijd met het bepaalde in artikel 9:9 van de Algemene wet bestuursrecht. Het feit dat klager niet wenst te worden gehoord ontslaat volgens de Ombudscommissie de gemeente niet van de plicht de ambtenaren op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft te horen, ook al zijn deze niet meer in dienst van de gemeente. Er is gehandeld in strijd met het bepaalde in artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht.

In de onderhavige kwestie is er sprake van een voortdurende schending van Ombudsmannormen en handelen in strijd met de wet. De Ombudscommissie is van oordeel dat er onbehoorlijk is gehandeld en doet daarbij de volgende aanbevelingen:

- de klachtenprocedure zodanig organiseren dat de behandeling van verzoekschriften geschiedt binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen en dat wordt voldaan aan alle andere wettelijke bepalingen ter zake
- in de ontvangstbevestiging altijd een afdoeningstermijn vermelden
- de behandeling van verzoeken om handhaving binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen afronden
- bij het vertrek van ambtenaren zorgen voor een adequate overdracht van dossiers

#### **\*dossier 2008.80**

#### **behandeling bezwaarschrift naheffing parkeerbelasting**

Een bezwaarschrift van klager wordt door de heffingsambtenaar op een onjuiste manier afgedaan. Aan een verzoek om toezending van stukken wordt niet voldaan, klager wordt ondanks zijn verzoek niet gehoord en niet in de gelegenheid gesteld aanvullende gronden in te dienen.

De Ombudscommissie neemt contact op met de heffingsambtenaar en deze zegt toe het bezwaarschrift met inachtneming van de door klager gemaakte opmerkingen opnieuw te zullen behandelen. Nadat dit aan klager is medegedeeld blijkt uit door hem nagezonden stukken dat hij reeds beroep heeft aangetekend. Daarbij kan hij de in het geding zijnde gedragingen m.b.t. de afwikkeling van het bezwaarschrift inbrengen. Het opnieuw behandelen van het bezwaarschrift door de gemeente heeft dus geen zin. Op advies van de commissie besluit klager over de gang van zaken een klacht in te dienen bij de gemeente.

## **#dossier 2008.81**

### **geen reactie op handhavingsverzoeken**

Het in de ogen van klager ongeoorloofd dempen van een greppel c.q. sloot en het zonder vergunning aanleggen van een uitrit is voor klager reden een handhavingsverzoek in te dienen bij de gemeente. Daarnaast loopt er een bezwaarschrift tegen het verlenen een bouwvergunning waarover na de hoorzitting niets meer is vernomen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat het verzoek tot handhaving reeds is afgedaan. De Ombudscommissie constateert dat daarbij ten onrechte geen rechtsmiddelenverwijzing is opgenomen. Volgens de commissie dient een n.a.v. de afwijzing van het verzoek om handhaving door klager geschreven brief als een bezwaarschrift te worden beschouwd en verzoekt de gemeente die ook als zodanig in behandeling te nemen.

N.a.v. de handelwijze en het optreden van de commissie bezwaarschiften bij de behandeling van het bezwaarschrift m.b.t. de naar aanleiding van het handhavingsverzoek verleende uitritvergunning wordt een klacht bij de gemeente ingediend. Door de gemeente wordt daarop binnen twee weken inhoudelijk gereageerd.

Gelet op de wijze waarop klager communiceert is het voor de Ombudscommissie moeilijk om te achterhalen wat er nu precies allemaal speelt. Geconcludeerd wordt dat de klacht voor een deel door de feiten is achterhaald maar dat de gemeente niet op alle onderdelen adequaat en volledig heeft gereageerd richting klager. Daarom wordt besloten de klacht ter behandeling door te zenden naar de gemeente. Naar aanleiding van de hoorzitting deelt de gemeente mede dat klager heeft besloten zijn klachten in te trekken. De door de gemeente toegezegde schriftelijke bevestiging wordt echter nimmer ontvangen.

## **o dossier 2008.104**

### **een onheuse bejegening door een ambtenaar**

Naar aanleiding van het opmaken van een proces-verbaal door een Bijzonder Opsporings Ambtenaar (BOA) vindt klager dat hij door diens leidinggevende een tweetal keer onheus is bejegend. In het volgende verslagjaar zal het eindrapport worden uitgebracht.

## **dossier 2008.111**

### **rechtsmiddelenverwijzing en termijn afdoening klacht**

Over het ontbreken van een rechtsmiddelenverwijzing en de voor de afdoening van de daarover ingediende klacht door de gemeente gehanteerde termijn wordt een klacht ingediend. Omdat klager over deze gedragingen al eerder een klacht heeft ingediend, alhoewel deze zich in een andere context afspelen, besluit de Ombudscommissie geen onderzoek in te stellen naar de klacht.

## **dossiernr. 2008.121**

### **klacht tegen de gemeenteraad met betrekking tot het niet behandelen van een zienswijze**

Naar aanleiding van een door klager ingediende klacht inzake het niet in behandeling nemen van een zienswijze met betrekking tot een bestemmingswijziging jaarverslag Zeeuwse Ombudsman 2008

verzoekt de Zeeuwse Ombudsman klager deze aan de hand van stukken nader te onderbouwen. Nadat deze, ondanks een rappel, na vier maanden nog niet zijn ontvangen besluit de Ombudscommissie het dossier definitief te sluiten.

**dossiernr. 2008.122**

### **klacht tegen het college van burgemeester en wethouders met betrekking tot het niet behandelen van een zienswijze**

Naar aanleiding van een door klager ingediende klacht inzake het niet in behandeling nemen van een zienswijze met betrekking tot een bestemmingswijziging verzoekt de Zeeuwse Ombudsman klager deze aan de hand van stukken nader te onderbouwen. Nadat deze, ondanks een rappel, na vier maanden nog niet zijn ontvangen besluit de Ombudscommissie het dossier definitief te sluiten.

**dossiernr. 2008.123**

### **indienen zienswijze namens cliënt**

Klager heeft een zienswijze ingediend maar die worden door de gemeente niet beschouwd als een door klager namens zijn cliënt ingediende zienswijze. Daarover dient hij een klacht in. De Zeeuwse Ombudsman verzoekt klager deze aan de hand van stukken nader te onderbouwen. Nadat deze, ondanks een rappel, na vier maanden nog niet zijn ontvangen besluit de Ombudscommissie het dossier definitief te sluiten.

**dossiernr. 2008.124**

### **afhandeling klacht**

Ondanks beloften worden de door klager ingediende klachten niet afgehandeld. Volgens informatie van de gemeente is de behandeling van de klacht wegens verblijf van klager in het buitenland opgeschort en is afgesproken dat klager zelf contact zou opnemen met de gemeente om de klachtbehandeling voort te zetten. De gemeente zegt toe de klachtenbehandeling thans opnieuw ter hand te nemen. Nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden deelt de gemeente mede dat klager de klacht heeft ingetrokken.

**dossiernr. 2008.125**

### **#afwijzing kwijtschelding belastingen**

Tijdens de behandeling van het verzoek om kwijtschelding ontvangt klager een teruggave van de rijksbelastingen. Als de gemeente het verzoek van klager eerder had afgehandeld was er nog geen sprake geweest van de onderhavige teruggave waardoor klager wel in aanmerking was gekomen voor een kwijtschelding. Uit informatie blijkt dat wel rekening mag worden gehouden met het gegeven als aannemelijk is dat binnen een jaar na het verzoek een verbetering is te verwachten in de financiële omstandigheden. In het onderhavige geval is daarvan sprake. Omdat er niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Overigens constateert de commissie dat de motivering van het afwijzingsbesluit door de gemeente wel voor verbetering vatbaar is. Klager wordt nog gewezen op de mogelijkheid een verzoek te doen

voor de toepassing van de hardheidsclausule. Enige tijd later deelt hij mede dat de gemeente dat verzoek heeft afgewezen.

#### **dossiernr. 2008.127**

##### **rechtsmiddelenverwijzing**

Over het ontbreken van een rechtsmiddelenverwijzing en de voor de afdoening van de daarover ingediende klacht door de gemeente gehanteerde termijn wordt een klacht ingediend. Omdat klager over deze gedragingen al eerder een klacht heeft ingediend, alhoewel deze zich in een andere context afspelen, besluit de Ombudscommissie geen onderzoek in te stellen naar de klacht.

#### **#dossier 2008.129**

##### **beantwoording van een aantal vragen**

Over de gang van zaken met betrekking tot de beantwoording van een aantal vragen wordt een klacht ingediend. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt deze ter behandeling aan de gemeente doorgezonden. Noch van klager noch van de gemeente wordt daarna iets vernomen over de afhandeling van de klacht.

#### **#dossier 2008.131**

##### **gang van zaken met betrekking tot de advisering door de AAZ**

Over de gang van zaken met betrekking tot de advisering door de Agrarische Adviescommissie Zeeland i.c. het niet verstrekken van voor de advisering opgevraagde informatie wordt een klacht ingediend. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt deze ter behandeling aan de gemeente doorgezonden. Noch van klager noch van de gemeente wordt daarna iets vernomen over de afhandeling van de klacht.

#### **Sociale Dienst Walcheren (SDW)**

*totaal aantal klachten 10  
klachten bevoegd 4  
klachten onbevoegd 4  
door bemiddeling opgelost 1  
geen klacht in de zin van de Awb 1*

#### **dossiernr. 2007.59**

##### **de wijze van behandelen door medewerkers**

Klager dient een klacht in over de behandeling door haar klantmanager en haar directe superieur.

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

- a. de handelwijze van de klantmanager werk en haar directe superieur
  - b. de onduidelijkheid over de rol van de psychologe
  - c. het onjuist afhandelen van de klacht door de SDW
- a. Het is de Ombudscommissie, noch uit de stukken, noch uit de gehouden hoorzitting duidelijk geworden tegen welke concrete gedragingen van de klantmana-

ger en haar leidinggevende de klacht zich nu precies richt. Duidelijk is wel geworden dat er sprake is van een ernstig verstoorde verhouding.

Op grond van het bepaalde in de Wet werk en bijstand moeten uitkeringsgerechtigden in principe zo snel mogelijk zelf weer voor het dagelijkse inkomen zorgen. Daartoe wordt een zogenoemde arbeidsverplichting opgelegd c.q. zijn er een aantal verplichtingen waaraan moet worden voldaan. De klantmanager vervult daarbij een belangrijke rol en is het directe aanspreekpunt van de cliënt. Hij stipfelt met de cliënt uit welk traject deze moet bewandelen richting werk, vrijwilligerswerk of scholing.

Oftewel, hij moet zorgen voor de uitstroom van de klant en is voor hem de schakel in de hele keten. Daarbij is maatwerk en dus een hoogwaardige kennis en vaardigheden noodzakelijk. Hij moet op de hoogte zijn van wat er aan de hand is, de juiste snaren raken en succesvol een geaccepteerd traject uitzetten.

De klantmanagers beschikken ook over een aantal sanctiemogelijkheden indien door een cliënt niet wordt voldaan aan de opgelegde verplichtingen.

Door het strakkere wettelijke regime ontstaan er in sommige gevallen wrijvingen tussen klantmanager en cliënt. In een aantal gevallen is er voor een cliënt aanleiding om te verzoeken een andere klantmanager toe te wijzen.

De Ombudscommissie is van mening dat gemeenten c.q. sociale diensten zich zeer terughoudend dienen op te stellen bij het voldoen aan dergelijke verzoeken. Nog afgezien van het feit dat bij kleinere gemeenten c.q. sociale diensten het aantal klantmanagers beperkt is, is het aan de werkgever om te beoordelen of een medewerker zijn taken goed vervult en over de benodigde vaardigheden beschikt en niet aan de cliënt.

Dat wil niet zeggen dat er zich geen omstandigheden zouden kunnen voordoen die de aanwijzing van een andere klantmanager rechtvaardigen. De beoordeling daarvan dient zich met name te richten op de oorzaak van de verstoorde verhouding met de cliënt gelegen is bij de klantmanager i.c. het ontbreken van bepaalde specifieke vaardigheden. Immers, zowel de cliënt maar zeker ook de gemeente hebben groot belang bij het met succes doorlopen van een reïntegratietraject. In het onderhavige geval heeft de Ombudscommissie niet kunnen vaststellen dat er sprake zou zijn van onheuse bejegingen van de zijde van de klantmanager en haar leidinggevende. Er is wel sprake is van een verschil van inzicht tussen de SDW en klager over de wijze waarop door klager invulling dient te worden gegeven aan de uit de wet voortvloeiende verplichtingen. De Ombudscommissie acht dit onderdeel van de klacht ongegrond

b. Uit het onderzoek is vast komen te staan dat er in het onderhavige geval met betrekking tot de psychologe in eerste instantie geen sprake was van een relatie opdrachtnemer-opdrachtgever. Zij heeft zelf het initiatief genomen voor het contact met de SDW op basis van, volgens klager, door haar tijdens privé-contacten met klager opgevangen signalen.

Het is niet aan de Ombudscommissie om te oordelen of betrokkene al dan niet gehandeld heeft overeenkomstig de voor de betreffende beroepsgroep geldende gedragscodes. De Ombudscommissie is wel van mening dat de SDW zich zeer terughoudend dient op te stellen wanneer men via deze weg informatie ontvangt over cliënten. Er dient in eerste instantie uitsluitend kennis genomen te worden van de informatie. Daarbij is het noodzakelijk na te gaan of er sprake is van beroepsmatig of privé verkregen informatie.

De klantmanager meende dat het contact tussen klager en de psychologe de verhouding tussen klager en de SDW zou kunnen verbeteren en gaf daarom de psychologe, die eerder voor de SDW had gewerkt, opdracht dit te onderzoeken. Deze opdracht is onduidelijk geweest naar klager. De SDW moet, als zij derden een opdracht geeft die de belangen van cliënten raken, dit duidelijk communice-

ren. Uit de hoorzitting is niet gebleken dat vertrouwelijke zaken, die onbekend waren voor de psychologe, aan haar zijn medegedeeld.

De Ombudscommissie constateert dat door de SDW in de richting van klager onzorgvuldig is omgegaan met de verkregen informatie. De Ombudsmannorm van de uitvoeringspraktijk, die inhoudt dat er administratief nauwkeurig moet worden gewerkt, is geschonden.

c. Artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtenprocedure. Het horen is onder andere van belang omdat niet iedereen even goed in staat is zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Het kan er verder toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Horen biedt ook een gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. De klager en diegene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te reageren.

Telefonisch horen is niet zonder meer uitgesloten, maar dient met de nodige zorgvuldigheid plaats te vinden. Het is alleen mogelijk indien er in overleg met klager toe wordt besloten. Uit het oogpunt van een goede feitelijke weergave van de omstandigheden waaronder de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden en ten behoeve van een correcte weergave van hetgeen de klacht precies omvat, is het noodzakelijk dat de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens het horen in een verslag worden vastgelegd (art 9:10, lid 3 Awb). Ook van het telefonisch horen dient een verslag te worden opgemaakt.

Voorts is een schriftelijke verslaglegging van belang voor de rapportage over de bevindingen van het bestuursorgaan en voor de vorming van het dossier voor een eventuele verdere procedure in een later stadium.

Nu geconstateerd is dat a. er geen hoorzitting heeft plaatsgevonden c.q. dat er van de telefonische hoorzitting geen verslag is gemaakt en b. de betrokken klantmanager niet is gehoord, constateert de Ombudscommissie dat er gehandeld is in strijd met de hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

De Ombudscommissie komt tot het oordeel dat er niet behoorlijk is gehandeld met betrekking tot de twee laatstgenoemde gedragingen en doet daarbij de volgende aanbevelingen:

- de procedures met betrekking tot de klachtbehandeling in overeenstemming brengen met het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht
- als derden een opdracht wordt gegeven die de belangen van cliënten raken, dit duidelijk communiceren.

## **dossier 2008.2**

### **afwijkende toekenning vergoeding energiekosten**

De gang van zaken met betrekking tot de behandeling van een verzoek om een vergoeding van extra energiekosten is aanleiding om een klacht in te dienen. De klacht heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

- a. de wijze van de behandeling van het verzoek om bijzondere bijstand
- b. de onheuse bejegening door een medewerker van de SDW

De Ombudscommissie stelt vast dat in de beschikking wordt gesteld dat landelijk vastgestelde indexeringspercentages worden toegepast. Behoudens het percentage zelf wordt in de beschikking niet aangegeven welke index precies wordt gehanteerd. Voor een juiste motivering van de beschikking acht de Ombudscommissie dit noodzakelijk. Op basis hiervan kan klager beoordelen of de voor de berekening gehanteerde uitgangspunten voor hem al dan niet aanleiding geven voor het indienen van bezwaar.

a. Klager ontvangt al jaren bijzondere bijstand voor extra energiekosten. Bij de behandeling van het verzoek voor de periode augustus 2006 tot augustus 2007 wordt de berekening van de vergoeding niet door de klantmanager uitgevoerd doch door een andere medewerker. Dat hoeft op zich geen probleem te zijn mits de betrokken medewerker kennis neemt van het dossier zodat een beeld kan worden gevormd van de gehanteerde berekeningswijze c.q. de periode waarvoor reeds een vergoeding was toegekend. Na ontvangst van de ten opzichte van voorgaande jaren sterk afwijkende beschikking constateert klager, naar de mening van de Ombudscommissie terecht, dat de betrokken medewerker zich geen goed beeld heeft gevormd van de voorafgaande toekenningen.

Wanneer hij de betrokken medewerker daarop wijst stelt deze dat klager maar bezwaar moet indienen. De Ombudscommissie is van mening dat van een ambtenaar mag worden verwacht dat men in een dergelijke situatie, waarbij er kennelijk sprake is van een omissie, zich er eerst van vergewist of er inderdaad geen sprake is van een fout. In het onderhavige geval had daardoor de behandeling van een bezwaarschrift kunnen worden voorkomen. De betrokken medewerker had klager beter kunnen doorverwijzen naar de in de brief genoemde contactpersoon die verantwoordelijk was voor de beschikking.

De Ombudsmannormen met betrekking tot de correcte bejegening, die stelt dat de overheid zich in contacten met de burger fatsoenlijk en hulpvaardig dient op te stellen en van de uitvoeringspraktijk, die inhoudt dat er administratief nauwkeurig moet worden gewerkt en gesignaleerde fouten voortvarend dienen te worden hersteld, zijn geschonden.

b. De Ombudscommissie heeft tijdens de hoorzitting niet kunnen vaststellen wat er tijdens het telefoongesprek tussen klager en de betrokken medewerker precies is gezegd. De meningen van klager en de medewerker verschillen daarover fundamenteel. Gelet hierop kan de Ombudscommissie geen oordeel geven over dit onderdeel van de klacht.

Omdat meerdere normen zijn geschonden komt de Ombudscommissie tot het oordeel dat er niet behoorlijk is gehandeld.

Daarbij wordt de volgende aanbeveling gedaan:

-in het vervolg ter voldoening aan het motiveringsbeginsel in de beschikking ook opnemen welke index precies is gehanteerd

### **dossier 2008.3**

#### **uitkering Wajong**

De overgang van een WWB naar een Wajonguitkering is aanleiding om een klacht in te dienen. Uit informatie van de SDW blijkt dat klager recht heeft op een Wajong-uitkering (een voorliggende voorziening ten opzichte van de WWB). De uitvoering van die regeling geschiedt door het UWV. In nauw overleg met het UWV heeft de SDW de uitkering WWB gestopt zodat er geen liquiditeitsproblemen zouden ontstaan. Verder heeft onderlinge verrekening plaatsgevonden. Bij klager bestaat echter de nodige weerstand tegen deze verandering van uitkering en de administratieve gang van zaken is hem ook niet duidelijk. Tevens blijkt dat klager over deze gang van zaken een klacht heeft ingediend bij de SDW. Nadat deze klacht door de SDW is afgedaan wordt verder niets meer van klager vernomen.

## **dossier 2008.18**

### **behandeling aanvraag Wet Inkomensvoorziening Kunstenaars**

Volgens klager duurt de afhandeling van de door hem ingediende aanvragen veel langer dan wettelijk is toegestaan. Als de Zeeuwse Ombudsman vraagt om toezending van het dossier blijft een reactie uit. Daarom wordt aan klager medegedeeld dat het klachtdossier is gesloten. Dit is voor klager aanleiding om alsnog de gevraagde stukken op te sturen. Voor de Ombudscommissie geven de stukken geen aanleiding om het dossier te heropenen. Geconstateerd wordt dat het op één na gedragingen betreffen die veel langer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden. Met betrekking tot een uit 2007 daterende gedraging wordt klager verzocht alsnog aanvullende informatie toe te zenden. Op dit verzoek wordt geen reactie meer ontvangen.

## **dossier 2008.55**

### **bijzondere bijstand**

Voor kosten die niet door de zorgverzekeraar worden vergoed dient klager een aanvraag in voor bijzondere bijstand. Daarover heeft zij een brief geschreven maar een reactie blijft uit. Nadat de Ombudscommissie contact heeft opgenomen met SDW blijkt dat de brief van klager daar niet bekend is en dat bijzondere bijstand moet worden aangevraagd door middel van een formulier dat telefonisch kan worden aangevraagd. Dat wordt aan klager medegedeeld.

## **dossier 2008.59**

### **weigering inzage dossier**

Een cliënt van klager wordt verdacht van uitkeringsfraude omdat zij over eigen vermogen zou beschikken van € 40.000,-- zonder dat te hebben gemeld. Door klager is gevraagd om inzage in het dossier van zijn cliënt doch dit zou kwijt zijn. Uit informatie van de SDW blijkt echter dat klager om toezending van het dossier heeft gevraagd. Daar begint de SDW echter niet aan, er kan wel een afspraak worden gemaakt om het dossier in te zien. De relevante stukken kunnen dan tegen betaling van kosten worden gekopieerd. Het dossier blijkt overigens gewoon beschikbaar te zijn. Toegezegd wordt dat voor het maken van een afspraak contact zal worden opgenomen met klager.

Overigens blijkt uit het dossier dat er reeds sprake is van een formeel besluit tot terugvordering van de ten onrechte betaalde uitkering waartegen wel bezwaar is aangetekend maar geen beroep is ingesteld. Er is dus sprake van een onherroepelijk besluit. Daarbij is echter niet uitgegaan van een eigen vermogen van € 40.000,-- maar van € 14.000,-- omdat slechts dat laatste bedrag door de SDW hard kon worden gemaakt.

De Ombudscommissie deelt klager mede dat inzage van het dossier weinig zin heeft omdat aan het genomen besluit niets meer te veranderen valt en dat de eerder geschatte omvang van het eigen vermogen van zijn cliënt in de verdere procedure nimmer een rol heeft gespeeld.



## **o dossier 2008.76**

### **onheuse bejegening in relatie tot korting op uitkering**

Er heeft een korting op de uitkering van klager plaatsgevonden wegens het weigeren deel te nemen aan een reïntegratietraject. Rondom deze weigering hebben er allerlei contacten plaatsgevonden met een medewerker van de SDW. De gedragingen van betrokkene zijn voor klager aanleiding om een klacht in te dienen wegens onheuse bejegening. De afhandeling van de klacht zal in het komende verslagjaar plaatsvinden.

## **dossier 2008.95**

### **bezwaarschrift afwijzing verzoek bijzondere bijstand**

Naar aanleiding van een ingediend bezwaarschrift vraagt klager een oordeel over de in het geding zijnde kwestie. De Ombudscommissie deelt klager mede hiertoe niet bevoegd te zijn omdat er sprake is van een bezwaarschrift.

## **o\*dossier 2008.97**

### **klachtafhandeling blijft uit**

De afhandeling van een in februari 2007 ingediende klacht over de gang van zaken met betrekking tot de afwijzing van een verzoek om bijzondere bijstand blijft achterwege. Daarom richt klager zich tot de Zeeuwse Ombudsman. Het eindrapport zal in het komende verslagjaar worden uitgebracht.

## **dossier 2008.98**

### **afwijzing verzoek om een voorschot**

Door klager wordt aan de SDW medegedeeld dat hij werk heeft gevonden. Omdat de werkplek moeilijk te bereiken is met openbaar vervoer verzoekt hij om een voorschot om een motor te kunnen aanschaffen. De afwijzing van dat verzoek is aanleiding tot het indienen van een klacht. Uit informatie van klager blijkt dat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste zodat de klacht ter behandeling wordt doorgezonden. Van de SDW en klager wordt daarna niets meer vernomen.

## **o\*#dossier 2008.130**

### **niet beantwoording brieven m.b.t. afwikkeling terugvorderingsbesluit**

Door klager worden een aantal brieven aan de SDW gezonden met betrekking tot de afwikkeling van een terugvorderingsbesluit. Deze brieven worden niet dan wel slechts deels beantwoord.

Inmiddels heeft de hoorzitting over de klacht plaatsgevonden, het eindrapport zal in het komende verslagjaar worden uitgebracht.

## **Gemeente Middelburg**

*totaal aantal klachten 6  
klachten bevoegd 1  
klachten onbevoegd 3  
door bemiddeling opgelost 2  
geen klacht in de zin van de Awb 0*

### **dossier 2008.19**

#### **toezegging verplaatsen C-2000 mast**

Er wordt voor de nieuwbouwwoning van klager een sirenemast geplaatst. Klager verzoekt de gemeente een andere locatie voor de mast te zoeken. Na een overleg met de gemeente wordt medegedeeld dat er een nieuwe plaats is gevonden doch dat het nog wel enige tijd zal duren voordat de mast daadwerkelijk zal worden verplaatst. Omdat de verplaatsing aanzienlijk langer duurt dan verwacht vraagt klager de Zeeuwse Ombudsman om bemiddeling. Daarna deelt de gemeente aan klager mede dat de daadwerkelijke verplaatsing nog 10 à 12 weken na de opdrachtverstrekking in beslag zal nemen.

### **dossier 2008.26**

#### **financiële consequenties wijziging huishoudelijke hulp**

Op grond van de Wmo ontvangt klager met ingang van 1 januari 2007 een herindicatie HH1. De zorgaanbieder zet echter, op basis van een met de gemeente afgesproken overgangsregeling, HH2 in. Van Zorgstroom heeft klager echter een brief ontvangen dat er per genoemde datum niets zou veranderen. In de praktijk blijkt dat de inzet van HH2 in plaats van HH1 behoorlijke financiële consequenties voor de eigen bijdrage heeft. Klager kan volgens de gemeente aan de zorgaanbieder verzoeken HH1 in te zetten. Als daaraan geen gevolg wordt gegeven kan naar een andere zorgaanbieder worden overstapt. Uit nader onderzoek van de Ombudscommissie blijkt echter dat in het kader van de overgangsregeling met de zorgaanbieders is afgesproken dat cliënten hiervan niet (financieel) de dupe mogen worden.

Bijkomend probleem is dat klager pas achteraf met de financiële gevolgen van e.e.a. is geconfronteerd en niet tijdig bezwaar heeft kunnen maken tegen de onderliggende beschikking. De Ombudscommissie vraagt de gemeente om een exemplaar van het besluit over de toepassing van de overgangsregeling. Nadat deze is ontvangen blijkt dat de gemeente, in afwijking van de afgesproken overgangsregeling, voor de eigen bijdrage uitgaat van de daadwerkelijk ingezette zorg. Nadat de gemeente er door de commissie op wordt gewezen dat dit niet in overeenstemming is met de gemaakte afspraken wordt medegedeeld dat de gemeente met terugwerkende kracht de teveel betaalde eigen bijdrage aan klager zal vergoeden. Vanaf een nog nader te bepalen datum zal de verhoogde eigen bijdrage echter wel in rekening worden gebracht. Uit de brief aan klager blijkt dat de teruggave geldt voor alle inwoners die in een vergelijkbare situatie verkeren.

Voor de Ombudscommissie is het klachtdossier hiermee gesloten.

Naar aanleiding van de gedane toezegging wordt door klager aan de gemeente medegedeeld dat zij zich niet met het voor HH1 in rekening gebrachte uurtarief

kan verenigen. Dat is hoger dan het eerder door haar betaalde bedrag en daarover is zij niet vooraf geïnformeerd. Noch van klager noch van de gemeente wordt daarna nog iets over deze kwestie vernomen.

#### **dossier 2008.44**

##### **#geluidsoverlast**

Er is volgens klager door hem een verzoek om handhaving ingediend vanwege de geluidsoverlast die hij ondervindt van een carillon. De door hem aan de gemeente gezonden brieven worden niet beantwoord en hij ontvangt ook geen ontvangstbevestiging. Omdat de klacht niet bij de gemeente bekend blijkt te zijn wordt deze ter behandeling doorgezonden.

Naar aanleiding daarvan verzoekt de gemeente klager om te bevestigen dat zijn klacht dient te worden beschouwd als een verzoek om handhaving. De Ombudscommissie adviseert klager dat te doen aangezien de commissie niet bevoegd is een onderzoek in te stellen naar zijn klacht. Daarmee wordt het klachtdossier gesloten. Uit daarna toegezonden informatie van klager blijkt dat de gemeente een besluit met betrekking tot zijn handhavingsverzoek heeft genomen.

#### **#dossier 2008.45**

##### **overlast van voetballende jeugd**

Een voor kleine kinderen ingericht speeltuintje tegenover de woning van klager wordt gebruikt door oudere jeugd om te voetballen. Daarvan ondervindt hij de nodige overlast en wordt er schade aangebracht aan zijn eigendom. Hij vraagt om handhaving van het bestemmingsplan c.q. het plaatsen van een hek. Omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente.

De gemeente deelt klager mede dat de bestemmingsplanvoorschriften geen handvat bieden om handhavend op te treden. Het plaatsen van een hekwerk wordt niet raadzaam geacht omdat dit het voetballen zou stimuleren. Ook de inschakeling van de wijkbemiddeling leidt niet tot een oplossing. De gemeente adviseert klager bij schade de veroorzakers aansprakelijk te stellen. Van klager wordt daarna niets meer vernomen.

#### **\*dossier 2008.74**

##### **waardebepaling WOZ**

Naar aanleiding van een bezwaarschrift werd in 2007 de getaxeerde waarde van de woning van klager verlaagd. Voor 2008 blijkt de waarde weer hoger te zijn vastgesteld. Het bezwaar van klager wordt ongegrond verklaard zodat hij voornemens is beroep aan te tekenen. Hij vraagt de Ombudscommissie om een reactie met betrekking tot het handelen van de gemeente. De commissie deelt hem mede in deze niet bevoegd te zijn omdat er bezwaar kan worden gemaakt.

#### **odossier 2008.99**

##### **behandeling bezwaarschrift en brief**

Tegen een afwijzing van een handhavingsverzoek wordt door klager bezwaar gemaakt. Na de indiening van het bezwaarschrift hoort hij niets meer. Navraag door de Ombudscommissie leert dat op korte termijn de behandeling in de jaarverslag Zeeuwse Ombudsman 2008

zwaarschriftencommissie zal plaatsvinden en klager daarvoor een uitnodiging zal ontvangen. Enige tijd later stuurt klager een kopie van de uitnodiging toe. Klager heeft ook een brief naar de burgemeester gezonden waarop hij nog geen reactie heeft ontvangen. De klachtencoördinator zegt toe dat de reactie op die brief op korte termijn tegemoet kan worden gezien. Het betreft een toezegging m.b.t. een verhuiskostenvergoeding. Omdat het antwoord van de burgemeester niet bevredigend is adviseert de Ombudscommissie een klacht in te dienen. Na het indienen van de klacht bij de gemeente ontvangt klager geen ontvangstbevestiging en wordt hem ook niet medegedeeld of de klacht in behandeling zal worden genomen. De gemeente deelt klager mede de klacht niet in behandeling te nemen. Daarna richt klager zich weer tot de Zeeuwse Ombudsman die de behandeling van de klacht ter hand neemt. In het komende verslagjaar zal het eindrapport worden uitgebracht.

## **Gemeente Sluis**

*totaal aantal klachten 7  
klachten bevoegd 0  
klachten onbevoegd 3  
door bemiddeling opgelost 1  
geen klacht in de zin van de Awb 3*

### **\*dossier 2008.5**

#### **toeristenbelasting**

Klager is het niet eens met het feit dat hij toeristenbelasting moet betalen c.q. meer belasting dan inwoners van de gemeente zelf. In een telefoongesprek geeft de Ombudscommissie een toelichting op de belastingheffing door gemeenten. Omdat de klacht betrekking heeft op het beleid van de gemeente en de vastgestelde tarieven acht de Ombudscommissie zich niet bevoegd een onderzoek in te stellen. Aan het eind van het gesprek geeft klager aan er geen behoefte aan te hebben dat er een schriftelijke bevestiging van het telefoongesprek volgt.

### **dossier 2008.12**

#### **noodkreet**

In verband met een ernstige ziekte neemt klager, die een uitkering heeft in het kader van de Wet Werk en Bijstand, contact op met de Zeeuwse Ombudsman. Uit een gesprek met klager blijkt dat de klacht niet zozeer betrekking heeft op gedragingen van de gemeente maar meer een noodkreet is. Er is immers sprake van een groot aantal schulden en er vindt, wegens verzwegen inkomsten, een behoorlijke korting op de uitkering plaats. Klager blijkt voor schuldsanering door de gemeente al meerdere malen doorverwezen te zijn naar met maatschappelijk werk. De Ombudscommissie wijst klager er nogmaals op dat dit de enige juiste weg is. Daarmee wordt het klachtdossier gesloten.

## **\*dossier 2008.20**

### **een grote hoeveelheid klachten over gedragingen van bestuurders en ambtenaren (en de klachtencommissie)**

De verdenking van klager van de vermeende diefstal van een bord van de gemeente is voor hem aanleiding om een grote hoeveelheid klachten in te dienen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat deze klachten nog in behandeling zijn bij de gemeente zodat er nog geen plaats is voor behandeling door de Zeeuwse Ombudsman. Nadat de klachten door de gemeente zijn afgehandeld legt klager zijn klachten niet voor aan de Zeeuwse Ombudsman maar zet zijn schriftelijke communicatie met de gemeente voort. De gemeente stuurt die correspondentie door aan de Ombudscommissie met het verzoek de klacht in behandeling te nemen.

Omdat zowel in de aan klager gerichte brieven van de Zeeuwse Ombudsman en de gemeente duidelijk is vermeld dat klager de klachten aan de Ombudscommissie kan voorleggen gaat de gemeente er in deze in de ogen van de commissie ten onrechte vanuit dat het de bedoeling van klager is om die klachten ook ter beoordeling voor te leggen. In de door klager aan de gemeente gerichte brief wordt daarvan op geen enkele wijze melding gemaakt. Er is zelfs sprake van een nieuwe tegen de gemeente gerichte klacht.

Aan de gemeente wordt verzocht die klacht in behandeling te nemen. Daarna verzoekt klager de Zeeuwse Ombudsman om de voor de behandeling van klachten door de Ombudscommissie van toepassing zijnde klachtenprocedure toe te zenden. Nadat deze is toegezonden wordt niets meer van klager vernomen.

## **dossier 2008.40**

### **toepassing verevening**

De gemeente is bezig met het ontwikkelen van de herinrichting van één van de kernen. Men is voornemens de kosten van de inrichting van de openbare ruimte te verhalen op ondernemers door toepassing van het vereveningsprincipe. Daarover heeft klager een aantal vragen. Daarnaast blijft de gemeente volgens hem volharden in het toepassen van een artikel 19 Wro procedure voor de onderhavige herinrichting in plaats van een bestemmingsplanaanpassing.

Door de Ombudscommissie wordt aan klager medegedeeld dat de Zeeuwse Ombudsman geen adviesinstantie is. Daarnaast moet de klacht eerst bij de gemeente zelf worden ingediend.

## **dossier 2008.52**

### **overlast van duiven en kauwen**

De gemeente meldt naar aanleiding van een melding van overlast van duiven en kauwen door klager dat zij wettelijk niet verplicht is de overlast aan te pakken. De Ombudscommissie deelt klager mede dat eerst zal moeten worden vastgesteld welke soort duiven de overlast veroorzaakt om te kunnen nagaan of het hier een beschermde soort betreft. Kauwen mogen echter het gehele jaar bejaagd worden. De uitvoering van de betreffende regelgeving is een zaak van de provincie. Daarnaast blijkt het bos waarin de vogels zich ophouden particulier eigendom, zodat de eigenaar c.q. gebruiker voor het nemen van maatregelen moet instaan.

Omdat de door de gemeente verstrekte informatie klopt is er voor de commissie geen aanleiding voor het verder ondernemen van actie. Nadat dit aan klager is medegedeeld reageert hij niet meer.

## **#dossier 2008.110**

### **overlast van bomen**

Vanwege de overlast van bomen die op gemeentegrond staan stelt klager een aantal maatregelen voor om die overlast te beperken. Omdat de gemeente weigert maatregelen te nemen richt klager zich tot de Zeeuwse Ombudsman. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Nadat de klacht door de gemeente is afgedaan wordt deze door klager niet meer ter beoordeling aan de Zeeuwse Ombudsman voorgelegd.

## **dossier 2008.117**

### **uitspraak rechtbank**

De sector bestuursrecht heeft een uitspraak gedaan n.a.v. een door klager ingesteld beroep. Zij heeft een drietal vragen aan de gemeente:

- a. de gemeente is veroordeeld het griffierecht aan haar te voldoen. Wanneer wordt dat uitbetaald ?
- b. gaat de gemeente in hoger beroep en
- c. zo nee, binnen welke termijn wordt er opnieuw een besluit genomen op het bezwaarschrift.

Het is haar echter niet gelukt om daarover informatie te krijgen. Nadat de Ombudscommissie de informatie van de gemeente heeft gekregen informeert zij klager. De commissie kan zich niet aan de indruk onttrekken dat klager en de gemeente niet meer on speaking terms zijn.

### **Gemeente Terneuzen**

*totaal aantal klachten 14  
klachten bevoegd 2  
klachten onbevoegd 6  
door bemiddeling opgelost 1  
geen klacht in de zin van de Awb 5*

## **#dossier 2008.6**

### **onzorgvuldige verzending rechtmatigheidsformulieren**

Tot verbazing van klager treft zij, naast het voor haar bestemde formulier, in dezelfde envelop ook het formulier voor een andere cliënt van de sociale dienst aan. Uit informatie van de gemeente blijkt dat er iets mis is gegaan met de enveloppeermachine. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden aan de gemeente. De gemeente erkent haar fout en biedt klager excuses aan. Intern is de instructie uitgegaan dat het niet of te laat inleveren van het formulier over de betreffende maand geen consequenties zal hebben voor de cliënten. Om te voorkomen dat een dergelijke fout opnieuw plaatsvindt zullen in het vervolg verplichte verzendcontroles plaatsvinden.

## **#dossier 2008.7**

### **weigering van een uittreksel uit het GBA**

Als klager zich aan het loket meldt voor een uittreksel uit het GBA met betrekking tot een kind van zijn broer, naar wie hij op zoek is, wordt dat geweigerd. Hij wordt daarbij op de mogelijkheid gewezen om daartegen bezwaar te maken. In eerste instantie richt hij zich tot de Zeeuwse Ombudsman met een groot aantal onsamenhangende e-mails. Uiteindelijk resulteert het mailverkeer in een schriftelijke klacht die ter behandeling aan de gemeente wordt doorgezonden omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste.

In de klachtafdoeningsbrief legt de gemeente nog eens uit waarom er in het onderhavige geval geen uittreksel mag worden verstrekt. Deze brief is voor klager aamleiding om de klacht aan de Zeeuwse Ombudsman voor te leggen. De Ombudscommissie acht zich echter niet bevoegd de klacht te behandelen omdat de mogelijkheid aanwezig is om tegen de weigering van de gemeente bezwaar te maken. Daarop deelt klager mede dat hij het bezwaar per e-mail heeft ingediend. Geadviseerd wordt dat in het vervolg schriftelijk (en eventueel per aangetekende brief) te doen.

## **\*dossier 2008.13**

### **voldoet de gastoevoer en de rookgasafvoer van een drietal sfeerhaarden wel aan de eisen**

klager vraagt zich af of de gastoevoer en de rookgasafvoer van een drietal sfeerhaarden in het appartementencomplex waar hij woont wel voldoet een de veiligheidseisen en het Bouwbesluit. De Ombudscommissie constateert dat er sprake is van een al lang aanslepende kwestie. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de rookgasafvoer niet voldoet aan het Bouwbesluit. Daarover zal een gesprek worden aangegaan met de eigenaren. Als dat niet tot een oplossing leidt zal een handhavingstraject worden opgestart. Overigens kan klager hiervoor ook een formeel verzoek indienen. Tegen het daarop te nemen besluit kan bezwaar worden gemaakt zodat de Ombudscommissie niet bevoegd is een onderzoek in te stellen. Wat betreft de gastoevoer zal de gemeente nagaan of deze is aangelegd door een erkend installateur. Bijna één jaar na het indienen van de klacht blijkt dat de gastoevoer voldoet aan de eisen en dat door het verlengen van de rookgasafvoeren wel voldaan kan worden aan het Bouwbesluit. Zolang hieraan niet is voldaan dient het gebruik te worden gestaakt.

De gehele gang van zaken is voor klager aanleiding om een klacht in te dienen bij de gemeente.

## **dossier 2008.16**

### **schade aan woning als gevolg van werkzaamheden door de gemeente**

De gemeente wijst de aansprakelijkheid voor schade aan de woning van klager af. De schade is volgens de gemeente ontstaan als gevolg van de bouw van woningen door een aannemer. Daarvoor is de gemeente geen opdrachtgever. Nadat hij in de krant een artikel van de Nationale Ombudsman over een geslaagde bemiddeling met betrekking tot een aansprakelijkheidstelling heeft gelezen neemt hij contact op met de Zeeuwse Ombudsman. Volgens klager heeft, voordat de bouw van de woningen is gestart, in opdracht van de gemeente, de sloop van een gebouw plaatsgevonden en zijn er werkzaamheden aan de rioleerjaarverslag Zeeuwse Ombudsman 2008

ring uitgevoerd. Daardoor is z.i. de schade aan zijn woning ontstaan. Omdat de in eerste instantie door klager toegezonden informatie veel te summier is vraagt de Zeeuwse Ombudsman klager het volledige dossier toe te zenden. Daarna wordt van klager echter niets meer vernomen.

## **dossier 2008.22**

### **de voorgenomen plaatsing van een speelkooi**

Er wordt een klacht ingediend over de wijze van handelen van de wijkraad en de gemeente met betrekking tot de plaatsing van een multifunctioneel speelveld c.q. een speelkooi.

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

- a. zonder enige vorm van overleg met de bewoners en toekomstige bewoners is een bouwvergunning aangevraagd. Dit is gepubliceerd en toen men er navraag naar deed was de bouwvergunning zelfs al verleend
- b. de gemeente en de wijkraad hebben daarover geen enkel inhoudelijk overleg meer willen voeren. De gemeente handelt hiermee in tegenspraak met hetgeen zij zelf zegt over de omgang met burgers. Voorts wordt verwezen naar het antwoord van het college op de vraag van een raadslid. Dit antwoord is strijdig met het handelen in de praktijk
- c. de gemeente en de wijkraad verwijzen alleen door naar de commissie voor de bezwaarschriften. Gesteld is dat deze alle aspecten, ook de niet-juridische, zou behandelen, maar dit is niet het geval
- d. de gemeente heeft in een aantal gevallen geheel onjuiste informatie verstrekt, potentiële kopers zijn alleen gewezen op hetgeen in het bestemmingsplan is opgenomen
- e. verschillende medewerkers van de gemeente geven een andere uitleg van het vermelde in nota's, notities en plannen. Bovendien kennen ze niet alle stukken
- f. de gemeente weigert elke verantwoordelijkheid voor de wijze van handelen van de wijkraad. Er zijn geen formele afspraken gemaakt en de gemeente stelt zich niet kritisch op met betrekking tot draagvlak, communicatie en overleg in de wijk. De wijkraad is geen democratisch orgaan
- g. de gemeente is niet ingegaan op een alternatief voorstel van de omwonenden. Op basis van het gestelde in de klachtbrief concludeert de Ombudscommissie dat de klacht tevens betrekking heeft op de volgende gedragingen:
- h. het niet nakomen van een door een tweetal wethouders gedane toezegging om te onderzoeken of de notulen van de projectgroep Othene aan omwonenden beschikbaar kunnen worden gesteld
- i. het in strijd handelen met het gestelde in de brief van 6 december 2007 dat bezwaarmakers en mede ondertekenaars uitgenodigd zullen worden voor een hoorzitting bij de commissie bezwaarschriften
- j. het niet ontvangen van een inhoudelijke reactie op het aan het college van burgemeester en wethouders en de bezwaarschriftencommissie gerichte bezwaarschrift van 10 januari 2008 tegen het functioneren van de wijkraad.
  - a. Er zijn geen wettelijke bepalingen die zich verzetten tegen het zonder enige vorm van overleg met de bewoners en toekomstige bewoners aanvragen van een bouwvergunning. In de beleidsnota speelruimte, naar een bespeelbare woonruimte wordt echter als basisvoorwaarde voor de aanleg van speelruimte de betrokkenheid van buurtbewoners genoemd. Inspraak door buurtbewoners en de gebruikers van speelruimte bij de inrichting hiervan is, aldus de gemeente, onmisbaar. In de e-mail van 18 september 2007 geeft de gemeente aan het verhaal van de speelkooi kenbaar te willen maken aan de huidige bewoners. De wijze



waarop dit zou moeten geschieden wordt door de gemeente in het midden gelaten.

Vervolgens vindt op 7 november 2007 een publicatie van de aanvraag voor een bouwvergunning van de speelkooi plaats. Uit het onderzoek door de Ombudscommissie is niet gebleken dat er in de tussenliggende periode sprake is geweest van enige vorm van inspraak, noch op initiatief van de gemeente, noch op initiatief van de wijkraad. De gemeente heeft in de ogen van de Ombudscommissie gehandeld in strijd met het eigen beleid. Door het aanvragen van de bouwvergunning zijn belanghebbenden in feite voor een voldongen feit geplaatst. In de brief van 6 december 2007 heeft de gemeente slechts de toezegging gedaan dat eerst de bezwaarschriftenprocedure zal worden afgerond, voordat de speelkooi geplaatst zal worden.

Belanghebbenden hebben tegen het verlenen van de bouwvergunning bezwaar kunnen maken. De beoordeling van het feit of de bouwvergunning al dan niet zou zijn verleend in strijd met het bestemmingsplan behoort, gelet op het bepaalde in artikel 9:22 onder c. van de Algemene wet bestuursrecht, niet tot de bevoegdheid van de Ombudscommissie.

b. De aanvraag van een bouwvergunning is uitsluitend een gemeentelijke verantwoordelijkheid. Het was dus aan de gemeente om hierover eventueel overleg te voeren. Zij alleen was immers bij machte de aanvraag door te zetten of in te trekken. Door het feit dat de bouwvergunning reeds binnen één week na de publicatie is verleend ontstaat volgens de Ombudscommissie minstens de indruk dat een met voldoende waarborgen omklede inspraakprocedure niet meer aan de orde was. Het vertrouwensbeginsel is hierdoor geschonden.

c. In artikel 44, lid 1, van de Woningwet wordt bepaald dat een reguliere bouwvergunning slechts in bepaalde gevallen mag en moet worden geweigerd. Van deze limitatieve opsomming mag niet worden afgeweken. De toetsing van een bezwaarschrift door de bezwaarschriftencommissie beperkt zich formeel gezien dan ook uitsluitend tot de in voornoemd artikel genoemde weigeringsgronden. Uiteraard staat het de bezwaarschriftencommissie vrij ook andere, naar haar mening relevante, aspecten bij haar advisering te betrekken, doch dit is ter beoordeling van de commissie zelf en geen algemeen gangbare regel.

De blijkens het verslag van de wijkraad door de wethouder gegeven informatie dat ook niet-juridische aspecten door de commissie worden behandeld is dus in algemene zin onjuist en behoeft de nodige nuancering. De wethouder c.q. de aanwezige ambtenaar had de bewoners voor de niet-juridische aspecten voorzover deze betrekking hadden op gedragingen van de gemeente moeten wijzen op de interne klachtenprocedure. Er is gehandeld in strijd met de Ombudsman-norm van actieve informatieverstrekking, een gemeente dient begrijpelijke, tijdige, juiste en volledige informatie te verstrekken.

d. en e. Omdat klager niet heeft kunnen aantonen met wie en wanneer de betreffende contacten hebben plaatsgevonden en wat de inhoud van de door de gemeente verstrekte informatie is geweest kan de Ombudscommissie geen oordeel geven over dit onderdeel van de klacht.

f. De wijkraad is een zelfstandige juridische entiteit (een stichting) die op geen enkele wijze een onderdeel uitmaakt van de gemeentelijke organisatie. De gemeente kan volgens de Ombudscommissie dan ook formeel niet verantwoordelijk worden gehouden voor het handelen van de wijkraad.

Aangezien er geen concrete afspraken zijn gemaakt over de positie en taken van de wijkraad is er een vacuum ontstaan waardoor voor burgers onduidelijk is tot wie zij zich moeten richten. Door het ontbreken van deze afspraken is de gemeente in de ogen van de Ombudscommissie wel verantwoordelijk voor de ontstane situatie.

Overigens is het aan het college van burgemeester en wethouders om bij de beoordeling van de adviezen c.q. voorstellen van de wijkraad, in het kader van een belangenafweging, daaraan een gewicht toe te kennen. Op welke wijze de belangenafweging precies plaatsvindt is een verantwoordelijkheid van het college van burgemeester en wethouders. Een positief of negatief advies van de wijkraad hoeft niet te betekenen dat een bepaald voorstel al dan niet zal worden uitgevoerd, het kan dat andere belangen dan de belangen van de bewoners zwaarder wegen waardoor in afwijking van het advies wordt besloten. De Ombudscommissie acht dit onderdeel van de klacht gegrond.

g. Op grond van het bepaalde in artikel 9:22 onder a. van de Algemene wet bestuursrecht is de Zeeuwse Ombudsman echter niet bevoegd te oordelen over het algemeen beleid van het betrokken bestuursorgaan. Wanneer bewoners een voorstel doen dan mag van het betrokken bestuursorgaan verwacht worden dat er een gemotiveerde reactie komt waarom al dan niet op het voorstel wordt ingegaan. De Ombudsmannorm met betrekking tot deugdelijke correspondentie is geschonden. Een burger die zich tot de overheid wendt, dient op korte termijn een antwoord of een ontvangstbevestiging te krijgen.

h. Alhoewel klager geen stukken heeft overgelegd waaruit blijkt dat deze toezegging zou zijn gedaan is tijdens de hoorzitting door de gemeente aangegeven dat de notulen niet beschikbaar kunnen worden gesteld omdat in de betreffende notulen niets over het onderwerp is opgenomen. Hieruit concludeert de Ombudscommissie dat de gemeente de toezegging heeft gedaan, deze ook heeft uitgevoerd, doch dat de bewoners niet eerder dan tijdens de hoorzitting over de resultaten van het onderzoek zijn geïnformeerd. De Ombudsmannorm met betrekking tot de actieve informatieverstrekking is geschonden. De gemeente dient tijdige informatie te vertrekken.

i. Klager heeft geen stukken overgelegd ter onderbouwing van deze gedraging. De beoordeling van het feit of bezwaarmakers al dan niet zijn uitgenodigd voor een hoorzitting is naar de mening van de Ombudscommissie een gedraging die in het kader van het beroep voor een oordeel kan worden voorgelegd aan de afdeling bestuursrechtspraak van de rechtbank. Op grond van artikel 9:22 onder e. acht de Zeeuwse Ombudsman zich niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar dit onderdeel van de klacht.

j. Op grond van het bepaalde in artikel 7:1 van de Algemene wet bestuursrecht kan slechts bezwaar worden ingediend tegen een besluit, een schriftelijke beslissing van een bestuursorgaan, inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling. In de ogen van de Ombudscommissie is hiervan in het onderhavige geval geen sprake. Het bezwaar is dus kennelijk niet-ontvankelijk. De brief is tevens gericht aan de bezwaarschriftencommissie. Deze commissie is echter een op grond van artikel 7:13 van de Algemene wet bestuursrecht ingesteld adviesorgaan en geen bestuursorgaan dat besluiten neemt. Het rechtstreeks toezenden van een bezwaarschrift aan de bezwaarschriftencommissie heeft geen enkele zin. De Ombudsmannorm met betrekking tot deugdelijke correspondentie is geschonden. Een burger die zich tot de overheid wendt, moet binnen een redelijke termijn een gemotiveerd antwoord ontvangen.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de klacht gegrond is. Er zijn meerdere normen geschonden. Er is onzorgvuldig gehandeld. Op zichzelf is er geen grove schending van regels, maar er moet wel een bestuurlijke correctie plaatsvinden. Daarbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- de rol en de positie van de bewonersvertegenwoordigingen vastleggen in een overeenkomst of convenant
- met betrekking tot inspraak over speelruimtes handelen overeenkomstig het vastgestelde beleid

-indien in meerdere beleidsnota's het thema inspraak aan de orde komt ervoor zorgdragen dat deze nota's op elkaar zijn afgestemd. Voor de wijze waarop aan de inspraak vorm wordt gegeven dient in een bijzondere nota dan ook te verwezen te worden naar de algemene nota dan wel uitdrukkelijk te worden vermeld dat van het beleid in de algemene nota wordt afgeweken.

## **dossier 2008.32**

### **afwikkeling verzoek extra verlof in het kader van de Leerplichtwet**

De gang van zaken met betrekking tot de afwikkeling van een verzoek voor het volgen van een cursus Frans door hun dochter is aanleiding voor het indienen van een klacht.

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

a. onduidelijkheid over wie nu verantwoordelijk is  
b. het advies van de leerplichtambtenaar is met dedain geschreven en kan deels worden gezien als een poging tot intimidatie

c. de brieven van 30 augustus en 7 september 2007 bevatten tegenstrijdigheden  
d. het feit dat bij brief van 7 december 2007 is medegedeeld dat geen proces-

verbaal is opgemaakt is bijna een schoolvoorbeeld van een poging tot intimidatie

a. In het door klagers voor hun, aan het hoofd gerichte, verzoek gebruikte formulier zijn de woorden "om extra verlof" doorgehaald en is het woord "verlofperiode" vervangen door "onderwijsvervangperiode". Hieruit mag worden opgemaakt dat het in de ogen van klagers niet om een verzoek om extra verlof gaat maar om een ander verzoek. Om welk verzoek, in relatie tot de bepalingen van de Leerplichtwet, het dan wel gaat laat klager in het midden. Hierdoor is onduidelijk welk bestuursorgaan het verzoek in behandeling dient te nemen (het college van burgemeester en wethouders of het hoofd van de school). Omdat het verzoek bij het hoofd is ingediend dient deze voor de noodzakelijke helderheid zorg te dragen en is in deze in de ogen van de Zeeuwse Ombudsman geen rol voor de gemeente weggelegd.

Het hoofd heeft het verzoek kennelijk toch beoordeeld als een verzoek om extra verlof. De leerplichtambtenaar heeft geen bevoegdheden met betrekking tot het hier bedoelde extra vakantieverlof. Wel kan hij een adviserende rol spelen op verzoek van de hoofden van de scholen en kan hij bevorderen dat in de gemeente of in de regio door de hoofden een uniform beleid wordt gevoerd. In de gemeente Terneuzen is een dergelijke afspraak gemaakt. De leerplichtambtenaar heeft dan ook op verzoek van het hoofd een advies uitgebracht.

Ondanks een dergelijk advies blijft het een autonome bevoegdheid van het hoofd om een besluit te nemen over het verzoek van klager. Als klagers het niet eens zijn met het besluit van het hoofd dan rest hen maar één weg, in casu het indienen van een bezwaarschrift bij het hoofd. Het is dan ook niet aan de leerplichtambtenaar om inhoudelijk te reageren op het bezwaarschrift, zoals is geschied bij brief van 30 augustus 2007. De Leerplichtambtenaar had moeten volstaan met de mededeling dat zij in deze niet bevoegd is. Deze taak ligt namelijk bij het hoofd van de school, conform artikel 13a van de Leerplichtwet.

Overigens wil de Ombudscommissie nog een tweetal kanttekeningen plaatsen bij de brief van de leerplichtambtenaar d.d. 30 augustus 2007. Er wordt melding gemaakt van een brief van klagers d.d. 28 juli 2007, dit moet volgens de Ombudscommissie een brief van 28 augustus 2007 zijn. Daarnaast wordt in de brief gesteld dat de leerplichtambtenaar in eerste instantie samen met het hoofd van de school had besloten om geen toestemming te verlenen voor deze verlofaanvraag. Hiermee wordt de indruk gewekt dat de leerplichtambtenaar in deze over

beslissingsbevoegheid zou beschikken. Dat is onjuist en door de leerplichtambtenaar in de hoorzitting ook onderkend.

De Ombudscommissie is van mening dat de verantwoordelijkheid voor de behandeling van het verzoek bij het hoofd ligt en niet bij de gemeente. Door inhoudelijk te reageren op correspondentie van klagers is echter door de gemeente c.q. de leerplichtambtenaar, ten onrechte, de indruk gewekt dat de gemeente wel een verantwoordelijkheid zou hebben. De leerplichtambtenaar is alleen achteraf bij de vaststelling van de gevolgen van de overtreding door klagers betrokken, namelijk de vraag of er al dan niet een proces-verbaal wordt opgemaakt.

Gelet hierop is de Ombudscommissie van mening dat, naast in strijd met de wet, ook gehandeld is in strijd met het beginsel van rechtszekerheid (de burger moet kunnen weten wat precies zijn rechten en plichten zijn). Tevens is de Ombudsmannorm van actieve informatieverstrekking geschonden, de gemeente dient begrijpelijke, tijdige, juiste en volledige informatie te verstrekken.

b. De Ombudscommissie betreurt ten eerste dat klagers geen gebruik hebben gemaakt van de gelegenheid om hun klacht tijdens de hoorzitting nader toe te lichten. Wanneer zwaarwegende termen als “dedain” en “intimidatie” worden gebruikt zonder dat wordt toegelicht op basis waarvan men tot het hanteren daarvan is gekomen is het voor de Ombudscommissie niet mogelijk om tot een beoordeling van de onderhavige gedraging te komen. Ook in de door klager toegezonden schriftelijke stukken heeft de commissie geen onderbouwing van de in het geding zijnde gedraging kunnen vinden.

c. Een brief van de gemeente d.d. 7 september 2007 heeft de Ombudscommissie niet in het dossier aangetroffen. Waarschijnlijk bedoelen klagers de brief van de gemeente d.d. 7 december 2007. Op een verzoek om dit onderdeel van de klacht nader te onderbouwen is door klagers niet gereageerd. De Ombudscommissie heeft daarom naar dit onderdeel van de klacht geen onderzoek ingesteld.

d. Uit de hoorzitting is gebleken dat het bij vermoedelijk ongeoorloofd schoolverzuim gebruikelijk is dat er een proces-verbaal wordt opgemaakt. Vanwege de onduidelijkheid over de grondslag van het verzoek heeft de gemeente besloten af te wijken van de vaste gedragslijn in deze en daarom besloten geen proces-verbaal op te maken.

Dat is bij brief van 7 december 2007 aan klagers medegedeeld. Dit is in overeenstemming met het motiveringsbeginsel. Gelet op de rol die de gemeente in deze kwestie heeft gespeeld wordt hiermee in de ogen van de Ombudscommissie juist recht gedaan aan de onduidelijkheid waarmee klagers zijn geconfronteerd. Ook voor dit onderdeel van de klacht geldt echter dat klagers geen gebruik hebben gemaakt van de gelegenheid om hun klacht tijdens de hoorzitting nader toe te lichten. Het is voor de Ombudscommissie dan ook niet mogelijk om tot een beoordeling van de onderhavige gedraging te komen. Ook in de door klager toegezonden schriftelijke stukken heeft de commissie geen onderbouwing van de in het geding zijnde gedraging kunnen vinden.

De Ombudscommissie komt tot de conclusie dat er bij de onderhavige klacht slechts één gedraging is waarover zij een oordeel kan uitspreken. Bij dit onderdeel is gehandeld in strijd met de wet omdat een daartoe niet bevoegde heeft gereageerd en het beginsel van rechtszekerheid, terwijl ook de ombudsmannorm van de actieve informatieverstrekking is geschonden. In deze is onzorgvuldig gehandeld. Op zichzelf was er geen grove schending van de regels, maar er moet wel een bestuurlijke correctie volgen. Deze correctie heeft plaatsgevonden door het niet opmaken van een proces-verbaal. Daarbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

-bij verzoeken aan hoofden van scholen in het kader van de leerplichtwet dient de gemeente zich, indien daartoe afspraken zijn gemaakt, uitsluitend te beperken

tot het formeel uitbrengen van advies aan het hoofd m.b.t. verzoeken om extra verlof en daarover geen inhoudelijke correspondentie met verzoeker(s) te voeren -slechts indien een hoofd een verzoek doorstuurt naar de gemeente omdat hij van mening is dat de behandeling daarvan tot de bevoegdheid van het college van burgemeester en wethouders behoort, daarover communiceren met de verzoeker(s)

#### **\*#dossier 2008.38**

##### **afwikkeling parkeerovertreiding**

Klager krijgt een boete en er wordt een wielklem aangebracht wegens een parkeerovertreiding. Na contante betaling, een andere wijze van betalen was niet mogelijk, duurde het nog uren voordat de wielklem werd verwijderd en klager huiswaarts kon keren. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. De gemeente nodigt klager uit voor een hoorzitting. Van klager en de gemeente wordt daarna niets meer vernomen.

#### **dossier 2008.42**

##### **bezwaar tegen de bouw van een radiozendmast**

Een actiegroep roept de hulp in van de Zeeuwse Ombudsman voor het feit dat er een vergunning voor een zendmast is afgegeven op onjuiste gronden. De klacht richt zich niet tegen de gedragingen van de gemeente. De Ombudscommissie constateert dat tegen de bouwvergunning bezwaar kan worden gemaakt en acht zich niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de klacht.

#### **dossier 2008.54**

##### **overschrijden behandelingstermijn**

De eigenaresse van een horecazaak heeft een verzoek bij de gemeente ingediend om de vergunning op naam van haar zoon te zetten. Volgens de Drank- en horecawet is de behandelingstermijn hiervoor drie maanden maar na het verstrijken van die termijn heeft zij nog niets van de gemeente vernomen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat na de indiening de betreffende aanvraag door klager reeds een vijftal keer is aangepast. Dat betekent dat de procedure voor het vragen van adviezen steeds opnieuw moet worden opgestart. De laatste aanpassing blijkt van een nog zeer recente datum te zijn. De in de wet genoemde termijn is overigens een termijn van orde. De Ombudscommissie deelt klager mede dat zij zich niet kan beroepen op de hardheid van de wettelijke termijn.

#### **dossier 2008.62**

##### **geen kwijtschelding van belastingen**

Vanwege het door klager afkopen van een lijfrentepolis, die bestemd was voor zijn begrafeniskosten, is er sprake van een te hoog vermogen c.q. voldoende betalingscapaciteit waardoor hij niet in aanmerking komt voor de kwijtschelding van belastingen over 2006. Het tegen de afwijzing ingestelde beroep is afgewezen. Voor 2007 en 2008 is er geen aanvraag ingediend. De Ombudscommissie adviseert hem dat alsnog te doen.

Uit het dossier blijkt dat er ook sprake is van een aanzienlijke schuldenproblematiek. Daarvoor wordt klager geadviseerd contact op te nemen met het Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer Zeeuws-Vlaanderen.

De Ombudscommissie deelt klager tenslotte mede dat zij zich niet bevoegd acht een onderzoek in te stellen naar de klacht met betrekking tot de afwijzing van de kwijtschelding.

#### **\*dossier 2008.84**

##### **afwikkeling gegrond verklaard bewaar**

Ondanks het feit dat een bezwaarschrift van klager gegrond is verklaard heeft de gemeente twee maanden later het gevraagde Persoons Gebonden Budget voor huishoudelijke hulp volgens haar nog steeds niet uitbetaald. Uit informatie van de gemeente blijkt dat het bedrag wel al is uitbetaald. Nadat klager hier door de Ombudscommissie op is gewezen geeft zij aan dat haar klacht zich niet richt op de uitbetaling maar op gedragingen van het CIZ. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste zal de klacht ter behandeling worden doorgezonden naar de gemeente. Korte tijd later deelt klager echter mede dat zij geen aanleiding meer ziet voor het doorsturen naar c.q. de behandeling van de klacht door de gemeente.

#### **dossier 2008.103**

##### **sloopvergunning schuur**

Als gevolg van een storm is een schuur gedeeltelijk ingestort. Op advies van haar verzekering vraagt klager een sloopvergunning aan. De aanvraag voldoet echter niet aan de eisen, het onderzoeksrapport m.b.t. asbest ontbreekt. Indien dit rapport niet binnen vier weken wordt toegezonden wordt de aanvraag niet verder in behandeling genomen. Het rapport wordt door klager niet tijdig aan de gemeente toegezonden. Er blijkt wel een offerte te zijn gevraagd voor het uitbrengen van het rapport doch omdat de offerte niet klopte heeft klager geen opdracht gegeven. Klager neemt contact op met de Zeeuwse Ombudsman omdat ze niet goed weet wat ze met de ontstane situatie aan moet vangen. De Ombudscommissie vraagt zich af of er op grond van de regelgeving wel noodzaak is tot sloop van de schuur. Daarover wordt contact opgenomen met de gemeente. Na een bezoek ter plaatse deelt de gemeente mede klager niet te zullen aanschrijven om haar te verplichten de schuur te slopen. Sloop heeft wel de voorkeur vanwege de onveilige situatie. De plaatsing van een degelijk vast hekwerk is wel noodzaak als er niet overgegaan wordt tot sloop. Dit wordt aan klager medegedeeld.

#### **\*dossier 2008.107**

##### **afdoening bezwaarschrift WOZ**

In het kader van de behandeling van een door klager ingediend bezwaarschrift is een afspraak gemaakt voor een hertaxatie. Omdat klager toen met vakantie was heeft hij gevraagd een nieuwe afspraak te maken. Daarna heeft hij niets meer van de gemeente vernomen. Nadat contact is opgenomen met de gemeente geeft deze aan in welke week de nieuwe afspraak zal plaatsvinden. Dit wordt aan klager medegedeeld.

## **dossier 2008.108**

### **taxivervoer voor alle 65+-ers tegen gereduceerde tarieven**

Na een handtekeningactie voor taxivervoer voor alle 65+-ers tegen gereduceerde tarieven vraagt klager de Zeeuwse Ombudsman om dit te regelen. De Ombudscommissie deelt klager mede in deze niet bevoegd te zijn en verwijst haar door naar de gemeente.

#### **gemeente Schouwen-Duiveland**

*totaal aantal klachten 5  
klachten bevoegd 0  
klachten onbevoegd 4  
door bemiddeling opgelost 0  
geen klacht in de zin van de Awb 1*

## **dossier 2007.87**

### **doorsturen afschrift brief**

Het door de klachtencoördinator intern toezenden van een afschrift van een brief van klager aan een medewerker die betrokken was bij de in het geding zijnde gedraging geeft aanleiding tot het indienen van een klacht. De klacht heeft betrekking op de volgende gedraging van het bestuursorgaan:

-het niet in acht nemen van discretie ten opzichte van klager door het toezenden van een afschrift van een aan haar gezonden brief aan een medewerker binnen de gemeentelijke organisatie

Door klager is telefonisch contact opgenomen met de klachtencoördinator om informatie in te winnen over het indienen van een klacht. Nadat klager de informatie heeft ontvangen deelt zij schriftelijk mede dat zij afziet van het indienen van een klacht. In de ogen van de Ombudscommissie had de klachtencoördinator kunnen volstaan met het kennisnemen van de brief. Zij heeft echter geopteerd voor een inhoudelijke reactie.

Van deze reactie heeft zij een kopie toegezonden aan de ambtenaar die betrokken was bij de in het geding zijnde gedraging. Door de klachtencoördinator is verklaard dat dit afschrift het enige stuk is dat de betrokken ambtenaar heeft ontvangen. Van de inhoud van de eerder gevoerde correspondentie is hij niet middels een kopie op de hoogte gesteld. Naar aanleiding van het eerste telefonische contact dat klager met de klachtencoördinator had was er echter wel overleg geweest met betrokkene.

Wanneer er sprake is van een klacht wordt op grond van het bepaalde in artikel 9:9 van de Algemene wet bestuursrecht aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. In het onderhavige geval is deze bepaling echter niet van toepassing.

De Ombudscommissie hecht eraan op te merken dat het niet ongebruikelijk is dat afschriften van correspondentie binnen de gemeentelijke organisatie worden toegezonden aan ambtenaren waarvoor het van belang is daarvan kennis te nemen. Om klagers een goed advies te kunnen geven over het indienen van een klacht is wordt veelal ook contact wordt opgenomen met de betrokken afdeling om een beeld te krijgen van wat er precies speelt.

Dat betekent dat burgers er rekening mee dienen te houden dat hun eventuele voornemen om een klacht in te dienen na een contact met de klachtencoördinator ook bij anderen binnen de organisatie bekend kan zijn. Uiteraard kan men vooraf

aangeven dat men wenst dat het verzoek om informatie vertrouwelijk behandeld wordt. In het onderhavige geval is daarvan echter geen sprake geweest. Nog afgezien daarvan is de Ombudscommissie van mening dat de inhoud van de in het geding zijnde brief van de klachtcoördinator niet van dien aard is dat de belangen van klager op enigerlei wijze geschonden zijn. Op zich is de brief juist een poging om het geschonden vertrouwen, voor zover mogelijk, naar de toekomst toe te herstellen.

De Ombudscommissie komt tot de conclusie dat door het handelen van de gemeente geen normen zijn geschonden. De commissie acht de klacht ongegrond en doet daarbij de volgende aanbeveling:

-terughoudend c.q. zorgvuldig omgaan met de identiteit van een potentiële klager als er nog geen sprake is van een officiële klacht.

## **dossier 2008.39**

### **plaatsing schotelantenne**

Door klager wordt in zijn tuin aan de achterzijde van een woning een schotelantenne geplaatst. De eigenaar van de woning, i.c. de woningcorporatie, staat het plaatsen van de antenne niet toe. Door de gemeente wordt hij gewezen op het feit dat hij de antenne zonder vergunning heeft geplaatst. Klager is van mening dat daarvoor geen bouwvergunning nodig is. Hij wijst ook nog op de bepalingen van de universele verklaring van de rechten van de mens.

De Ombudscommissie geeft aan dat het uiteindelijk aan de gemeente is om te bepalen of er al dan niet een bouwvergunning nodig is en dat uit de jurisprudentie blijkt dat het de eigenaar en de gemeente toegestaan is de nodige beperkingen op te leggen zonder te handelen in strijd met de universele verklaring. Tegen de weigering van een bouwvergunning kan bezwaar worden gemaakt. Gelet daarop ziet de Ombudscommissie geen verdere rol voor zich weggelegd met betrekking tot deze klacht.

## **dossier 2008.60**

### **aanvraag traplift**

Door klager wordt bij de gemeente informatie gevraagd over een aanvraag voor een traplift. Op grond van de Wmo kan daarbij gekozen worden uit een voorziening in natura of een Persoons Gebonden Budget (PGB). Daarbij is sprake van een inkomensafhankelijke bijdrage. Afhankelijk van de persoonlijke situatie is het niet uitgesloten dat de door klager te betalen bijdrage gelijk is aan de kosten van de voorziening. In dat geval moet klager zelf bepalen of een aanvraag wordt ingediend dan wel dat zonder de gemeente een traplift wordt aangeschaft.

Klager plaatst vraagtekens bij de regels van de gemeente. De Ombudscommissie deelt mede daar niets aan te kunnen veranderen. Er kan slechts worden beoordeeld of de gemeente haar eigen regels goed toepast. Aangezien er in het onderhavige geval tegen een besluit van de gemeente bezwaar kan worden gemaakt is er geen rol voor de commissie weggelegd.

## **dossier 2008.67**

### **forensenbelasting**

Heeft de gemeente het recht, om naast forensenbelasting, ook toeristenbelasting te heffen en op welke gronden vraagt klager zich af. De Zeeuwse Ombudsman informeert klager daarover zowel telefonisch als schriftelijk.



## **#dossier 2008.88**

### **waardevaststelling WOZ**

Het bezwaar van klager wordt niet-ontvankelijk verklaard omdat het te laat is ingediend. Er vindt wel een ambtshalve beoordeling plaats. Het bezwaar richt zich met name tegen het feit dat geen of onvoldoende rekening is gehouden met het feit dat er sprake is van erfpacht.

In het kader van de ambtshalve beoordeling deelt de gemeente aan klager mede dat bij de waardebepaling geen rekening wordt gehouden met de erfpacht. De Zeeuwse Ombudsman verwijst klager door naar het WOZ-informatiepunt waar het door de gemeente gestelde wordt bevestigd en adviseert klager om bij de volgende waardevaststelling zijn bezwaar tijdig in te dienen zodat hij zijn zaak voor kan leggen aan de rechter.

Omdat er sprake is van de mogelijkheid om bezwaar te maken c.q. beroep in te stellen acht de Ombudscommissie zich niet bevoegd een nader onderzoek in te stellen naar de klacht.

## **\*dossier 2008.113**

### **naheffingsaanslag parkeerbelasting**

Het tegen de naheffingsaanslag door klager ingediende bezwaar wordt wegens het te laat indienen niet-ontvankelijk verklaard. Volgens klager is de te late indiening veroorzaakt wegens de onheldere informatie op de naheffingsaanslag. Omdat tegen de niet-ontvankelijkheidsverklaring beroep kan worden ingesteld acht de Ombudscommissie zich niet bevoegd een onderzoek in te stellen. Tevens wordt door klager aangegeven dat de BOA's die de naheffingsaanslag hebben uitgeschreven niet aan de wettelijke voorschriften hebben voldaan. Uit informatie van de gemeente blijkt echter dat het geen BOA's maar toezichthouders betrof. Voor hen gelden de in het geding zijnde voorschriften niet. Dit wordt aan klager medegedeeld.

### **Gemeente Kapelle**

*totaal aantal klachten 1  
klachten bevoegd 0  
klachten onbevoegd 0  
door bemiddeling opgelost 0  
geen klacht in de zin van de Awb 1*

## **\*dossier 2008.68**

### **afwijzing kwijtschelding belastingen**

In 2007 ontving klager wel een kwijtschelding, in 2008 niet meer. De Ombudscommissie verzoekt haar de besluiten met betrekking tot de kwijtschelding toe te zenden. Korte tijd later deelt zij mede tot de conclusie te zijn gekomen dat de gemeente de regels op een juiste manier heeft toegepast en trekt haar klacht in.

### **gemeente Noord-Beveland**

*totaal aantal klachten 2  
klachten bevoegd 0  
klachten onbevoegd 2  
door bemiddeling opgelost 0  
geen klacht in de zin van de Awb 0*

## **dossier 2008.46**

### **renoveren van een woning zonder bouwvergunning**

Er is sprake van het renoveren van een woning zonder bouwvergunning. De gemeente heeft met de eigenaar afgesproken dat er alsnog een bouwaanvraag zal worden ingediend. Klager, de eigenaar van de aangrenzende woning, is echter bang dat de gemeente een vergunning zal verlenen in strijd met de voorschriften. De Ombudscommissie wijst klager erop, indien dit het geval zou zijn, dat hij bezwaar kan maken tegen de bouwvergunning. Daarnaast is er sprake van een scheidingsmuur waarvan het niet duidelijk is wie de eigenaar. De commissie is van mening dat dit een privaatrechtelijke kwestie is. Aan klager wordt medegedeeld dat de Ombudscommissie zich niet bevoegd acht een onderzoek in te stellen.

## **dossier 2008.86**

### **bezwaar tegen waardevaststelling WOZ**

Vijf maanden na de indiening van een bezwaarschrift tegen de waardevaststelling in het kader van de WOZ zegt klager, behoudens een ontvangstbevestiging, nog niets van de gemeente te hebben vernomen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat het bezwaar niet-ontvankelijk is verklaard en dat er nog een ambtshalve beoordeling had plaatsgevonden. In eerste instantie stelde klager daarover geen brief van de gemeente te hebben ontvangen maar enige tijd later meldt zij die toch te hebben ontvangen. Omdat in de ontvangstbevestiging volgens klager geen behandeltermijn was opgenomen heeft de Ombudscommissie de behandelend ambtenaar geadviseerd in het vervolg de maximale behandeltermijn in de ontvangstbevestiging op te nemen zodat een burger weet wat van de gemeente kan worden verwacht.

Voor klager was de gehele gang van zaken met betrekking tot de WOZ taxaties door de informatie van de Zeeuwse Ombudsman een stuk helderder geworden.

### **Samenwerking Belastingen en Waardebepaling (SaBeWa)**

*totaal aantal klachten 1  
klachten bevoegd 0  
klachten onbevoegd 0  
door bemiddeling opgelost 0  
geen klacht in de zin van de Awb 1*

## **dossier 2008.27**

### **betaling aanslag in termijnen**

SaBeWa biedt de mogelijkheid om de aanslag in één keer te betalen of in termijnen op basis van een afgegeven machtiging. Klager kiest er voor zelf in termijnen te betalen via telebankieren en geeft dus geen machtiging af. SaBeWa schakelt vervolgens een incassobureau in omdat de aanslag niet tijdig is voldaan. Daaraan zijn extra kosten voor klager verbonden. Die wil klager niet betalen. Uit informatie van SaBeWa blijkt dat voor het betalen in termijnen de afgifte van een machtiging verplicht is. Dit wordt aan klager medegedeeld

## **gemeente Tholen**

*totaal aantal klachten 1  
klachten bevoegd 1  
klachten onbevoegd 0  
door bemiddeling opgelost 0  
geen klacht in de zin van de Awb 0*

### **\*dossier 2008.14**

#### **verschil van mening over de inzet in het kader van een reïntegratietraject**

Er wordt een klacht ingediend over de onheuse bejegening door de afdeling Werk en Inkomen

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

a. de wijze waarop hij gedwongen wordt iets te gaan ondernemen c.q. het tegen zijn zin instromen in een traject bij de Betho

b. de gang van zaken met betrekking tot de aanwijzing van een nieuwe casemanager

c. de weigering om een andere casemanager toe te wijzen

a. Het is van groot belang dat de gemeente in het zogenaamde klantprofiel duidelijk aangeeft wat nodig is om klager te laten terugkeren in het normale arbeidsproces. Het instromen in een traject bij de Betho zou daarop volgens de gemeente positieve invloed kunnen hebben. In de ogen van de Ombudscommissie is er op zich sprake van een passend reïntegratie instrument. Indien klager het niet eens is met het voor hem uitgestippelde reïntegratietraject zijn er voor hem verschillende wegen die hij kan bewandelen:

1. hij kan weigeren aan het door de gemeente uitgezette traject medewerking te verlenen. Dit kan leiden tot een strafmaatregel waartegen hij vervolgens bezwaar kan maken c.q. beroep kan instellen. Dan zal de rechter beoordelen of de gemeente de werkweigering als verwijtbaar mag beschouwen.

2. klager kan los van de gemeente trachten op eigen kracht terug te keren in het arbeidsproces.

De Ombudscommissie heeft geconstateerd dat van de zijde van de gemeente de haar ter beschikking staande instrumenten op een juiste wijze zijn ingezet. Klager moet zich er echter van bewust zijn dat er tegenover het ontvangen van een uitkering ook verplichtingen staan. Dit onderdeel van de klacht is niet gegrond.

b. De communicatie over het aanwijzen van een nieuwe casemanager is niet zorgvuldig verlopen. Dit heeft de gemeente in de hoorzitting ook erkend en daarvoor excuses aangeboden. Overigens is het niet aan klager om te bepalen of er een nieuwe casemanager wordt aangewezen maar aan de gemeente. Het verdient wel aanbeveling, wanneer het cliënten betreft die reeds langdurig een uitkering genieten, om te trachten deze niet te veel van casemanager te doen wisselen. Dat geldt zeker als er sprake is van het inzetten van uitzendkrachten c.q. detachering. Daardoor kan worden voorkomen dat deze cliënten steeds opnieuw een grote hoeveelheid informatie moeten overdragen aan een nieuwe casemanager. In eerste instantie was de Ombudsmannorm van de actieve informatieverstrekking, dat wil zeggen dat de gemeente begrijpelijke, tijdige, juiste en volledige informatie dient te verstrekken, geschonden. Nu de gemeente dit heeft onderkend en daarvoor excuses heeft aangeboden acht de Ombudscommissie dit onderdeel van de klacht, na de correctie, ongegrond.

c. Op grond van het bepaalde in de Wet werk en bijstand moeten uitkeringsgerechtigden in principe zo snel mogelijk zelf weer voor het dagelijkse inkomen zorgen. Daartoe wordt een zogenaamde arbeidsverplichting opgelegd c.q. zijn er een aantal verplichtingen waaraan moet worden voldaan. De klantmanager ver-

vult daarbij een belangrijke rol en is het directe aanspreekpunt van de cliënt. Hij stippelt met de cliënt uit welk traject deze moet bewandelen richting werk, vrijwilligerswerk of scholing.

Oftewel, hij moet zorgen voor de uitstroom van de klant en is voor hem de schakel in de hele keten. Daarbij is maatwerk en dus een hoogwaardige kennis en vaardigheden noodzakelijk. Hij moet op de hoogte zijn van wat er aan de hand is, de juiste snaren raken en succesvol een geaccepteerd traject uitzetten.

De klantmanagers beschikken ook over een aantal sanctiemogelijkheden indien door een cliënt niet wordt voldaan aan de opgelegde verplichtingen. Door het strakkere wettelijke regime ontstaan er in sommige gevallen wrijvingen tussen klantmanager en cliënt, bijvoorbeeld bij de groep die de uitkering als een verworven recht ziet. In een aantal gevallen, zoals ook in het onderhavige, is er voor een cliënt aanleiding om te verzoeken een andere klantmanager toe te wijzen.

De Ombudscommissie is van mening dat gemeenten zich zeer terughoudend moeten opstellen bij het voldoen aan dergelijke verzoeken. Nog afgezien van het feit dat bij kleinere gemeenten het aantal klantmanagers beperkt is, is het aan de werkgever om te beoordelen of een medewerker zijn taken goed vervult en over de benodigde vaardigheden beschikt en niet aan de cliënt.

Dat wil niet zeggen dat er zich geen omstandigheden zouden kunnen voordoen die de aanwijzing van een andere klantmanager rechtvaardigen. De beoordeling daarvan dient zich met name te richten op de oorzaak van de verstoorde verhouding met de cliënt gelegen is bij de klantmanager i.c. het ontbreken van bepaalde specifieke vaardigheden. Bij een ernstig verstoorde relatie tussen cliënt en klantmanager moet een onderzoek naar de oorzaak hiervan worden ingesteld. Indien blijkt dat er sprake is van een relatie met een cliënt die niet meer herstelbaar is dient gezocht te worden naar een passende oplossing. Immers, zowel de cliënt maar zeker ook de gemeente hebben groot belang bij het met succes doorlopen van een reïntegratietraject.

De Ombudscommissie heeft tijdens het onderzoek niet kunnen vaststellen dat er van omstandigheden sprake is die de aanwijzing van een andere klantmanager zouden kunnen rechtvaardigen. Dit onderdeel van de klacht wordt ongegrond geacht.

De Ombudscommissie is van mening dat de gemeente behoorlijk heeft gehandeld. Er zijn geen normen geschonden en er is gehandeld zoals redelijkerwijs van de gemeente mag worden verwacht.

## **Gemeente Reimerswaal**

*totaal aantal klachten 4  
klachten bevoegd 1  
klachten onbevoegd 3  
door bemiddeling opgelost 0  
geen klacht in de zin van de Awb 0*

### **dossier 2008.9**

#### **aanvraag Persoons Gebonden Budget (PGB) in het kader van de Wmo**

Als gevolg van een nieuw indicatiebesluit worden de toegewezen uren voor hulp in de huishouding nagenoeg gehalveerd. Klager stuurt de nodige stukken ter zake toe. De Ombudscommissie adviseert klager om een bezwaarschrift in te dienen, een voorlopige voorziening bij de rechtbank te vragen en wijst nog op de mogelijkheid om een beroep te doen op de zogenaamde hardheidsclausule. Omdat er sprake is van de mogelijkheid om bezwaar te maken c.q. beroep in te stellen deelt de Ombudscommissie aan klager mede dat zij zich niet bevoegd

acht een oordeel te geven over de inhoud van de in het geding zijnde besluiten. Door klager wordt enige tijd daarna gemeld dat de voorlopige voorziening door de voorzieningenrechter is toegewezen. Tevens geeft hij aan dat nog voor de behandeling van het bezwaarschrift er een nieuw indicatiebesluit is verstrekt.

### **o#dossier 2008.53**

#### **vrijwaring sanering verontreinigde grond**

In het kader van de verkoop van een woning wordt aan de gemeente, vanwege de in het perceel aanwezige verontreiniging, verzocht een vrijwaring te geven dat de nieuwe eigenaar niet aansprakelijk is voor een eventuele toekomstige sanering. Er is sprake van een voorlopige koopovereenkomst met een ontbindende voorwaarde. De gang van zaken met betrekking tot de behandeling van het verzoek voor de vrijwaringsverklaring is zowel voor de eigenaar van de woning als voor de makelaar die belast is met de verkoop aanleiding voor het indienen van een klacht. Omdat de klacht niet bij de gemeente bekend is wordt deze ter behandeling doorgezonden. Omdat beide klagers niet tevreden zijn met de afhandeling van de klacht door de gemeente leggen zij deze ter behandeling voor aan de Zeeuwse Ombudsman. In het komende verslagjaar zal gestart worden met het onderzoek naar de onderhavige klacht.

### **\*dossier 2008.61**

#### **aanpassing woning op basis van de Wet voorzieningen gehandicapten**

Het slechts beperkt verkrijgen van subsidie voor de aanpassing van een nieuw gebouwde woning op grond van de Wet voorzieningen gehandicapten is aanleiding voor het indienen van een klacht. Het volgens klager in eerste instantie door de gemeente toegezegde bedrag was vele malen hoger maar gelet op de jurisprudentie ter zake is er uiteindelijk maar een beperkt bedrag uitgekeerd.

Alhoewel niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste neemt de Ombudscommissie kennis van het omvangrijke dossier. Daaruit blijkt dat de in het geding zijnde gedragingen al enige jaren geleden hebben plaatsgevonden. Tevens is er de mogelijkheid geweest beroep in te stellen tegen het door de gemeente op het, naar aanleiding van de afwijzende beschikking, ingediende bezwaarschrift genomen besluit. Hiervan is door klager, op advies van de rechtsbijstandsverzekering, geen gebruik gemaakt.

De Ombudscommissie deelt klager mede zich niet bevoegd te achten een onderzoek in te stellen naar de klacht.

### **dossier 2008.115b**

#### **datum ingang uitkering Wet Werk en Bijstand**

De gemeente deelt klager mede dat zijn uitkering ingaat op de datum dat hij zijn aanvraag bij het CWI heeft ingediend. Dat vindt hij niet eerlijk omdat hij niet eerder een aanvraag heeft kunnen indienen omdat zijn paspoort was ingenomen. Toen hij weer over een paspoort kon beschikken duurde het nog één week voordat hij bij het CWI terecht kon. De Ombudscommissie wijst hem erop dat hij m.b.t. de datum van ingang van zijn uitkering bezwaar kan maken en de commissie dus niet bevoegd is een onderzoek in te stellen.

## **Dethon**

*totaal aantal klachten 0  
klachten bevoegd 0  
klachten onbevoegd 0  
door bemiddeling opgelost 0  
geen klacht in de zin van de Awb 0*

### **o#dossiernr. 2007.117**

#### **uitnodiging voor gesprek niet ontvangen**

Een oproep voor een gesprek met betrekking tot een dienstverband wordt volgens klager door hem niet ontvangen. Als gevolg van het niet verschijnen wordt hij afgevoerd van de wachtlijst. Er is niet voldaan aan het kenbaarheidsvereiste zodat de klacht ter behandeling wordt doorgezonden. Nadat de klacht door Dethon is afgehandeld wordt deze door klager ter beoordeling voorgelegd aan de Ombudsman. Inmiddels zijn de concept-bevindingen voor een reactie aan klager en aan de Dethon toegezonden. In het komende verslagjaar zal het eindrapport worden uitgebracht.

## **Kredietbank Walcheren**

*totaal aantal klachten 1  
klachten bevoegd 0  
klachten onbevoegd 1  
door bemiddeling opgelost 0  
geen klacht in de zin van de Awb 0*

### **dossier 2008.34**

#### **afwikkeling aanvraag schuldsanering**

Een in 2006 ingediende aanvraag voor schuldsanering is volgens klager nog steeds niet afgehandeld. Uit informatie blijkt dat daarover inmiddels een klacht is ingediend bij de Kredietbank en dat over die klacht ook al een hoorzitting heeft plaatsgevonden. Daaruit is gebleken dat in het voortraject een aantal zaken niet goed zijn gelopen. Inmiddels blijkt door klager ook een aanvraag in het kader van de WSNP te zijn ingediend.

De Ombudscommissie besluit de klachtbehandeling door de Kredietbank verder af te wachten. De klacht wordt door klager niet meer aan de Zeeuwse Ombudsman ter beoordeling voorgelegd.

## **GGD-Zeeland**

*totaal aantal klachten 1  
klachten bevoegd 0  
klachten onbevoegd 0  
door bemiddeling opgelost 0  
geen klacht in de zin van de Awb 1*

### **dossier 2008.49**

#### **onduidelijke klacht**

Een voormalige veelklager, waarmee de Ombudscommissie in het verleden duidelijke afspraken heeft gemaakt over de wijze van communiceren, dient een klacht in met betrekking tot de GGD-Zeeland. Met hem is afgesproken dat hij klachten over de bij de Zeeuwse Ombudsman aangesloten instellingen eerst bij jaarverslag Zeeuwse Ombudsman 2008

de betrokken instelling zelf moet indienen en dat slechts op klachten zal worden gereageerd indien daaruit duidelijk blijkt dat er sprake is geweest van klachtwaardige gedragingen. Uit zijn brief blijkt niet of de klacht al door de GGD-Zeeland is behandeld, nog afgezien van het feit dat ook niet duidelijk is tegen welke gedragingen van de GGD-Zeeland de klacht zich nu richt. Omdat de klacht niet voldoet aan de destijds met klager gemaakte afspraken besluit de Ombudscommissie de brief van klager voor kennisgeving aan te nemen.

### **Klachten niet aangesloten instellingen onbevoegd**

#### **dossier 2008.23**

##### **huur woning en atelier**

Een stichting doet een voordracht aan de woningbouwvereniging voor de verhuur van woonruimte met een atelier. Een in dat kader door een medewerker van de stichting gewekte verwachting wordt volgens klager niet nagekomen. Omdat de financiering van de stichting nagenoeg voor 100% door de gemeente plaatsvindt en de betrokken medewerker door de gemeente bij de stichting gedetacheerd is richt klager zich met zijn klacht over de gang van zaken tot de Zeeuwse Ombudsman. De Ombudscommissie neemt contact op met de directeur van de stichting voor nadere informatie over de van toepassing zijnde klachtenregeling. Deze weigert de informatie ter beschikking te stellen. Voor de Ombudscommissie rest er dan ook niets anders dan klager te adviseren contact op te nemen met de directeur van de stichting. Later laat klager weten dat hij de klacht bij de stichting heeft ingediend doch dat de klachtafhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden.

#### **dossier 2008.28**

##### **terugbetaling WW-uitkering aan het UWV**

Sinds 2004 heeft klager een geschil met het UWV over de terugbetaling van een WW-uitkering. Volgens klager was er sprake van een foute berekening van de zijde van het UWV. De rechtbank heeft echter geoordeeld dat het UWV terecht een terugbetaling eist. Klager wordt erop gewezen dat in dit geval het Nationale ombudsman de bevoegde instantie is en daarbij wordt nog de nodige informatie verstrekt over de reikwijdte van het klachtrecht.

#### **dossier 2008.29**

##### **schadeclaims tegen het openbaar ministerie**

Via de email wordt een anonieme klacht ontvangen. Deze heeft betrekking op gedragingen van het openbaar ministerie. De Zeeuwse Ombudsman deelt klager mede dat anonieme klachten niet in behandeling worden genomen. Daarnaast wordt er nog op gewezen dat de Nationale ombudsman in dit geval de bevoegde klachtinstantie is.

## **dossier 2008.37**

### **in rekening brengen kosten bovenop de huur**

De woningbouwvereniging brengt bovenop de huur kosten in rekening voor een oplaadpunt voor stroom voor een scootmobiel. Klager vraagt zich af of dit zomaar mag. De Ombudscommissie adviseert de vraag c.q. het geschil voor te leggen aan de huurcommissie en stuurt daarover de nodige informatie op.

## **dossier 2008.43**

### **inbeslagname auto**

In verband met schulden wil een instantie beslag leggen op de auto van klager, die in een WSNP-traject zit. Die auto heeft zij echter nodig voor haar werk. Zij verzoekt de Zeeuwse Ombudsman te bemiddelen bij de bewindvoerder en/of rechter. De Ombudscommissie verwijst klager door naar een aantal instanties die in dit kader een rol zouden kunnen spelen.

## **dossier 2008.48**

### **problemen met diverse instanties**

Problemen met zijn bewindvoerder in het kader van de schuldhulpverlening en de IND zijn voor klager aanleiding zich tot de Zeeuwse Ombudsman te wenden. Voor zijn klacht m.b.t. de bewindvoerder wijst de Ombudscommissie hem door naar de rechter-commissaris, de klacht over de IND dienst in eerste instantie bij de betrokken instelling zelf te worden ingediend. Dit wordt aan klager medegedeeld, voor de commissie is er geen aanleiding voor het ondernemen van verder stappen.

## **dossier 2008.56**

### **klacht over gerechtsdeurwaarder**

Een bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders ingediende klacht is volgens klager niet naar haar tevredenheid afgehandeld. Door de Ombudscommissie wordt aan klager medegedeeld dat tegen een beslissing van de Kamer van Gerechtsdeurwaarders beroep kan worden aangetekend bij het Gerechtshof te Amsterdam. De commissie is in deze niet bevoegd.

## **dossier 2008.57**

### **aanleveren groenafval bij een milieustraat**

De gang van zaken met betrekking tot het aanleveren van groenafval bij een milieustraat is aanleiding voor het indienen van den klacht bij de Zeeuwse Reinigingsdienst. Klager ontvangt een ontvangstbevestiging maar hoort verder niets meer. De publieke bevoegdheden voor de milieustraten liggen bij de gemeenschappelijke regeling OLAZ die echter bij de Nationale ombudsman is aangesloten. De Ombudscommissie geeft klager de contactgegevens van de ambtelijk secretaris van het OLAZ door en wijst er daarbij op dat zij niet bevoegd is de de klacht te behandelen.



## **dossier 2008.65**

### **schade als gevolg aanleg sloot**

Er is sprake van een langlopend geschil tussen klager en het waterschap Zeeuws-Vlaanderen. Aan het waterschap is verzocht om een gesprek doch men is niet bereid daarop in te gaan. De Zeeuwse Ombudsman deelt klager mede dat het waterschap onder de bevoegdheid van de Nationale Ombudsman valt.

## **dossier 2008.70**

### **bezoek restaurant is slecht bevallen**

De door klager genuttigde maaltijd is hem slecht bevallen. Nadat hij naar aanleiding van zijn klacht een reactie heeft gehad van de restauranthouder stuurt hij de met het restaurant gevoerde correspondentie o.a. door naar de Zeeuwse Ombudsman. De vraag aan klager wat hij in deze van de Ombudscommissie verwacht wordt door hem niet beantwoord.

## **dossier 2008.71**

### **spijt van een aankoop**

Nadat klager op een telefonisch aanbod voor de koop van een mobiele telefoon is ingegaan krijgt zij de dag daarna spijt van haar aankoop. In het telefoongesprek werd gezegd dat er bij aflevering een kopie zal worden gemaakt van haar bankpas en identiteitsbewijs. Daartoe is zij echter niet bereid. De Ombudscommissie verwijst klager door naar het juridisch loket.

## **dossier 2008.73**

### **klacht over het maatschappelijk werk**

Klager is van mening dat het maatschappelijke werk hem drie jaar geleden bij een aanvraag voor schuldsanering in de kou heeft laten staan. De directeur van de betrokken instelling erkent dat doch er worden geen excuses aan geboden. Daarom wil klager een klacht indienen doch kreeg ondanks zijn verzoek geen exemplaar van de klachtenregeling toegezonden. Via de Zeeuwse Ombudsman ontvangt hij die alsnog. Omdat de instelling onder een ander klachtregime valt kan de Ombudscommissie verder niets meer voor klager betekenen.

## **dossier 2008.75**

### **afwijzing traplift**

Voor de Ombudscommissie is niet duidelijk door welke gemeente het besluit tot afwijzing van de traplift is genomen. Klager wordt erop gewezen dat de Zeeuwse Ombudsman alleen klachten over de Zeeuwse gemeenten en aangesloten gemeenschappelijke regelingen behandelt en dat via de website van de Nationale ombudsman kan worden nagegaan bij welke ombudsvoorziening de in het geding zijnde gemeente is aangesloten. Naar aanleiding van deze informatie reageert klager niet meer.

## **dossier 2008.83**

### **niet ontvangen bankafschriften**

De bankafschriften van klager werden door de bank rechtstreeks aan zijn bewindvoerder toegezonden. Inmiddels is er een andere bewindvoerder aangewezen maar de betrokken bankafschriften heeft klager nooit van de vorige bewindvoerder ontvangen. Daarom dient hij een klacht in tegen zowel de bank als zijn voormalige bewindvoerder. De Zeeuwse Ombudsman verwijst klager voor de klacht over de bank door naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening en voor de klacht over de bewindvoerder naar de rechter-commissaris.

## **dossier 2008.87**

### **slechte behandeling door makelaar**

Na de aankoop van een woning ontdekt de koper een aantal gebreken die hem noch door de verkoper noch door de makelaar zijn gemeld. De Zeeuwse Ombudsman verwijst klager door naar het juridisch loket en de geschillencommissie makelaardij.

## **dossier 2008.94**

### **volksverlakkerij**

Een medewerker van een bedrijf doet zich in een telefoongesprek voor als een medewerker van Delta en meldt klager dat hij een fikse korting krijgt op de producten van Delta. Bij nader doorvragen blijkt dat de betrokken medewerker wil bereiken dat klager producten bij hem gaat afnemen. Hij vraagt de Zeeuwse Ombudsman om gepaste maatregelen te nemen.

De Ombudscommissie deelt aan klager mede alleen klachten over gemeenten en gemeenschappelijke regelingen te behandelen en verwijst hem door naar Delta.

## **dossier 2008.96**

### **aansluitkosten gasmeter**

Na het aanleggen van een gasleiding ontvangt klager na plaatsing van de meter een nota voor de aansluitkosten. De aansluitkosten heeft hij z.i. ook al betaald bij het aanleggen van de gasleiding. De Ombudscommissie adviseert klager eerst een klacht in te dienen bij het netwerkbedrijf en als de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld deze voor te leggen aan de landelijke geschillencommissie. Informatie over de klachtenregelingen wordt aan klager toegezonden.

## **dossier 2008.105**

### **tegen wie richt de klacht zich**

Uit de brief van klager blijkt niet duidelijk op welke gedragingen van welke instantie de klacht betrekking heeft. Er wordt gesproken over een strafzaak waarin ambtelijke blunders zouden zijn gemaakt. Omdat niet duidelijk is of de klacht betrekking heeft op één van de aangesloten instellingen deelt de Zeeuwse Ombudsman klager mede dat, indien dat het geval is, de klacht eerst bij die instelling zelf moet worden ingediend. Van klager wordt geen reactie meer ontvangen.

## **dossier 2008.109**

### **roekeloos rijden ambulance**

Als gevolg van het roekeloos rijden van een ambulance met zwaailicht maar zonder sirene moet klager uitwijken en ontstaat er schade aan zijn auto. Hij stelt de RAVZ aansprakelijk maar die weigert de schade te vergoeden. De Zeeuwse Ombudsman wijst klager op het feit dat de RAVZ over een eigen klachtenregeling beschikt en adviseert hem op basis daarvan een klacht in te dienen.

## **dossier 2008.115a**

### **weigering opening bankrekening**

Als gevolg van schulden weigert een aantal banken een rekening te openen voor klager. De Zeeuwse Ombudsman verwijst klager door naar het klachteninstituut financiële dienstverlening.

## **dossier 2008.118**

### **debiteurenadministratie Delta**

Volgens de debiteurenadministratie van Delta heeft klager nog een schuld. Hij is het daarmee niet eens en zegt het spoor inmiddels geheel bijster te zijn. De Ombudscommissie verwijst klager door naar de klachtenregeling van Delta c.q. de geschillencommissie energie en water.

## **dossier 2008.119**

### **afdoening bezwaarschrift door het CAK**

Het CAK is veel te laat met het afhandelen van een bezwaarschrift van klager. De Ombudscommissie wijst klager erop dat ze daarover een klacht kan indienen bij het CAK, beroep kan instellen bij de rechtbank en dat het CAK wat betreft de klachtbehandeling in dit geval onder de bevoegdheid van de Nationale Ombudsman valt.

## **dossier 2008.128**

### **aankoop kast**

Een aankoop van een kast die niet compleet is leidt tot een klacht tegen de bouwmarkt waar deze gekocht is. De Zeeuwse Ombudsman adviseert klager na te gaan of de betreffende winkelier is aangesloten bij een geschillencommissie en adviseert daar een klacht in te dienen.

## **11.2. Schematisch overzicht klachten**

Als bijlage 1. bij dit jaarverslag is een schematisch overzicht van de in 2006, 2007 en 2008 binnengekomen klachten gevoegd.

### **11.3. Analyse**

Zoals al eerder is geconstateerd lijkt er sprake te zijn van een stabilisering van het aantal klachten. Als de Zeeuwse Ombudsman niet was geconfronteerd met een veelklager dan was er zelfs sprake geweest van een lichte daling.

De opvallende stijging van het aantal klachten met betrekking tot de gemeente Veere wordt uitsluitend veroorzaakt door de reeds eerder gememoreerde veelklager. Geconstateerd moet worden dat deze klager in veel gevallen de vinger op de zere plek legt. De gemeente heeft haar interne procedures niet op orde, in veel gevallen is er sprake van een termijnoverschrijding. Ook op het terrein van de juridische kwaliteitszorg valt er nog een behoorlijke inhaalslag te maken. Fouten blijken zich te herhalen.

Alhoewel het aantal klachten met betrekking tot de Sociale Dienst Walcheren niet direct sterk toeneemt dient daarbij wel de kanttekening te worden geplaatst dat over steeds meer klachten een eindrapport moet worden uitgebracht. De Ombudscommissie heeft al enkele malen een kanttekening geplaatst bij de interne klachtenprocedure. In de ogen van de commissie zou de Sociale Dienst Walcheren er goed aan doen de interne klachtbehandeling door een commissie te laten plaatsvinden in plaats van door de betrokken ambtenaren. Daarmee kan een kwaliteitsslag worden gemaakt. De klachtencoördinator vervult ook niet de onafhankelijke rol binnen de organisatie die van een dergelijke functionaris mag worden verwacht.

### **12. Terugblik en toekomst**

Aan het eind van dit verslagjaar is de sollicitatieprocedure voor de nieuwe secretaris van de Zeeuwse Ombudsman afgerond, deze kan begin volgend jaar met de werkzaamheden starten. De huidige secretaris zal bij afwezigheid van de nieuwe secretaris als plaatsvervanger optreden. Daardoor wordt de kwetsbaarheid van het secretariaat aanzienlijk beperkt.

Ten opzichte van het vorige verslagjaar is het aantal nog in behandeling zijnde klachten verdubbeld. De commissie verwacht in het volgende verslagjaar het aantal nog in behandeling zijnde klachten weer terug te brengen tot normale proporties. Er zal ook de nodige aandacht worden besteed aan de nieuwe website. Nu bevat deze uitsluitend de contactgegevens maar het is de bedoeling dat de bezoeker ook de nodige achtergrondinformatie kan vinden over het klachtrecht.

### 13. Bijlagen

#### bijlage 1 Schematisch overzicht ontvangen klachten 2006, 2007 en 2008

instelling	aantal ingekomen klachten			Afgedaan			nog in behandeling*		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Terneuzen	6	11	14	6	11	14	0	0	0
Borsele	9	6	4	9	6	3	0	0	1
Goes	7	8	9	7	8	9	0	0	0
Hulst	7	4	7	7	4	7	0	0	0
Kapelle	0	3	1	0	3	1	0	0	0
Middelburg	12	7	6	12	7	5	0	0	1
Noord-Beveland	3	3	2	3	3	2	0	0	0
Sluis	7	9	7	7	9	7	0	0	0
Reimerswaal	1	2	4	1	2	3	0	0	1
Schouwen-Duiveland	10	12	5	10	12	5	0	0	0
Tholen	2	1	1	2	1	1	0	0	0
Veere	9	9	22	9	9	21	0	0	1
Vlissingen	8	14	13	8	14	13	0	0	0
SaBeWa	0	4	1	0	4	1	0	0	0
GGD-Zeeland	0	0	1	0	0	1	0	0	0
Sociale Dienst Walcheren	9	9	10	9	9	7	0	0	3
Kredietbank Walcheren	0	0	1	0	0	1	0	0	0
Dethon	0	1	0	0	1	0	0	1	0
niet aangesloten	8	22	23	8	22	23	0	0	0
totaal	108	125	131	108	124	125	0	1	7

\*bij verschijnen jaarverslag

Van de volgende aangesloten gemeenschappelijke regelingen zijn geen klachten ontvangen:

- Veiligheidsregio Zeeland
- BWS Zeeuws-Vlaanderen
- samenwerkingsverband welzijnszorg Oosterschelderegio

## **bijlage 2.**

### **Toetsingsnormen**

De ZO toetst het handelen van de gemeenten en gemeenschappelijke regelingen aan een aantal normen. Er bestaan drie categorieën:

- Formele en materiële wetgeving;
- Procedurele regels, zoals vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht;
- Ombudsnormen, die de criteria bevatten voor een behoorlijke functievervulling.

### **Formele en materiële wetgeving**

Er is gehandeld in strijd met de Grondwet, een verdrag of een gemeentelijke verordening.

### **De Algemene wet bestuursrecht**

#### *De doorzendplicht:*

De overheid is verplicht te zorgen dat geschriften op de juiste plek terechtkomen.

#### *Een verbod op vooringenomenheid:*

Besluiten moeten worden genomen zonder aanzien des persoons en zonder bepaalde belanghebbenden te bevoordelen.

#### *Zorgvuldige voorbereiding van handelingen en besluiten:*

Hiertoe behoren ook een redelijke verdeling van de bewijslast en een onpartijdige opstelling.

#### *Detournement de pouvoir:*

Een bestuursorgaan mag de bevoegdheid om een besluit te nemen alleen gebruiken waarvoor die bevoegdheid is verleend.

#### *Belangenafweging:*

De overheid moet alle relevante belangen bij haar optreden betrekken

#### *Evenredigheid:*

Deze norm is van belang voor de uiteindelijke weging van belangen

#### *Advisering:*

Dit is in bepaalde gevallen verplicht

#### *Horen:*

Er gelden regels voor inspraak en horen, zowel bij de voorbereiding van besluiten, als in de bezwaarfase. In sommige gevallen toetst de Ombudsman hieraan.

#### *Herstel van verzuimen:*

Zowel bij de aanvraag als in de fase van bezwaar moet men hiertoe in de gelegenheid worden gesteld.

#### *Ontvangstbevestiging:*

Voor aanvragen en bezwaarschriften.

#### *Bezwaar- en beroepsclausules:*

Bij besluiten met dergelijke clausules moet worden medegedeeld wie, binnen welke termijn bezwaar kan maken of beroep instellen.

*Motivering van besluiten:*

Tegelijk met de beschikking moet een deugdelijke motivering worden gegeven, zo mogelijk met vermelding van de betreffende wettelijke voorschriften.

*Termijnen:*

Deze zijn tegenwoordig meestal wettelijk geregeld.

*Beginsel van rechtszekerheid:*

De overheid moet de rechtszekerheid waarborgen en bevorderen; de burger moet kunnen weten wat precies zijn rechten en plichten zijn.

*Vertrouwensbeginsel:*

Het vertrouwensbeginsel is geschonden als gerechtvaardigde verwachtingen die bij de burger zijn gewekt, niet worden nagekomen. Verwachtingen kunnen bijvoorbeeld worden gewekt door gevoerd beleid, door eerder gegeven beschikkingen en door feitelijk handelen.

*Gelijkheidsbeginsel:*

Het gelijkheidsbeginsel eist dat gelijke gevallen gelijk worden behandeld. Een verandering van beleid is echter mogelijk. Ook hoeven incidentele fouten in andere vergelijkbare gevallen niet te worden herhaald.

*Motiveringsbeginsel:*

Het motiveringsbeginsel houdt in dat de overheid haar besluiten en handelen en de keuzes die zij daarin maakt, aan de burger verklaart.

**Ombudsmannormen**

*Correcte bejegening:*

Dit is een norm voor het gedrag van de (individuele) ambtenaar tegenover de burger. De overheid behoort zich in de contacten met de burger fatsoenlijk en hulpvaardig op te stellen. Uit een oogpunt van professionaliteit wordt een correcte bejegening niet alleen in normale, maar ook in uitzonderlijke situaties verlangd.

*Dienstbetoon:*

Deze norm vraagt nog iets extra's van de individuele ambtenaar. Zo zal in sommige gevallen kunnen worden volstaan met een (overigens juiste) doorverwijzing. Vaak mag ook worden verwacht dat men voor de burger even een adres opzoekt of opbelt.

*Deugdelijke correspondentie:*

Deze norm stelt een aantal eisen aan de manier waarop de overheid omgaat met brieven of verzoeken van burgers. Een burger die zich schriftelijk tot de overheid wendt, dient op korte termijn een antwoord of een bevestiging te krijgen. In de ontvangstbevestiging behoort informatie te staan over de wijze en termijn van behandeling. In het algemeen is een behandeltermijn van acht weken nog redelijk te achten. Als de afhandeling langer duurt dan in de ontvangstbevestiging was aangegeven, dient een gemotiveerd tussenbericht te worden gezonden.

*Bereikbaarheid:*

Deze norm houdt in dat de gemeente zowel telefonisch als fysiek goed is te bereiken. Er moeten voldoende openingstijden te gelden en de gebouwen moeten ook voor gehandicapten toegankelijk te zijn.

*Actieve informatieverstrekking:*

De gemeente dient begrijpelijke, tijdige, juiste en volledige informatie te verstrekken.

*Uitvoeringspraktijk:*

Deze norm houdt in dat er administratief nauwkeurig moet worden gewerkt, dat er sprake is van een deugdelijke dossiervorming en interne informatieverwerking en van bewaking van de voortgang van de werkzaamheden. Ook dienen gesignaleerde fouten voortvarend te worden hersteld.

*Klachtbehandeling:*

Een deugdelijke klachtbehandeling is een belangrijke ombudsmannorm. Als de gemeente klachten zelf goed behandelt, wordt het vertrouwen van de burger in de overheid hersteld. Bovendien kan de organisatie uit de klachten lering trekken en de eigen werkwijze verbeteren. Voor klachtbehandeling zijn van belang: een redelijke behandeltermijn, goed feitenonderzoek, een deugdelijke gemotiveerde reactie, behandeling door een andere en zo mogelijk hoger geplaatste dan diegene die de beslissing in eerste instantie nam.

*Coördinatie:*

Deze Ombudsnorm eist van de gemeente een goede onderlinge afstemming, zowel tussen de verschillende afdelingen binnen een organisatie als tussen de verschillende gemeentelijke organisaties.

*Behandeltermijn:*

Behandeling van een aanvraag, brief of klacht mag niet langer duren dan wettelijk is toegestaan, indien geen wettelijke termijn van toepassing is, dringt de Ombudsman aan bij de dienst op een termijn van 10 weken. Heeft de dienst na 8 weken nog niet gereageerd, dan gaat de Ombudsman tot onderzoek over.

### **Oordelen van de Zeeuwse Ombudsman**

De ZO kan tot de volgende oordelen komen:

#### **Adequaat**

Dit is een positieve waardering: er is meer gedaan dan alleen behoorlijk handelen.

#### **Behoorlijk**

Er zijn geen normen geschonden en er is gehandeld zoals redelijkerwijs van de gemeente mag worden verwacht.

#### **Niet onbehoorlijk**

Er is behoorlijk gehandeld maar voor een burger blijft het een moeilijk te accepteren resultaat.

#### **Na interventie behoorlijk**

Betekent dat na een eenvoudige actie van de Ombudsman een correctie heeft plaatsgevonden voor dat de betrokken dienst het verslag van de Ombudsman heeft verkregen.

#### **Niet behoorlijk maar gecorrigeerd**

De gewraakte gedraging was onbehoorlijk, maar gevolgd door een nieuwe gedraging die wel in de haak was.



**Onzorgvuldig**

Op zichzelf is er geen grove schending van de regels, maar er moet wel een bestuurlijke correctie volgen.

**Niet behoorlijk**

Er zijn meer respectievelijk zeer fundamentele normen geschonden. Dit kan het geval zijn als een dienst helemaal niet reageert, als de wet of verordening wordt geschonden, of als er sprake is van een aantal op zich minder ernstige tekortkomingen.

**Onbehoorlijk**

Komt zowel juridisch als taalkundig overeen met “niet behoorlijk” maar wordt alleen bij flagrante schendingen gehanteerd.

