

JAARVERSLAG 2009

DE ZEEUWSE OMBUDSMAN

INHOUDSOPGAVE

Woord vooraf	pag 3
1. samenstelling Zeeuwse Ombudscommissie	pag 5
2. juridisering van het klachtrecht	pag 6
3. verenging klachtbegrip	
4. scheiding front- en backoffice	
5. klantgerichtheid	pag 7
6. kwaliteit van de klachtbehandeling door de aangesloten instellingen	
7. telefonische en e-mail contacten met de overheid	pag 8
8. gesprekken van de voorzitter van de Ombudscommissie met de aangesloten instellingen	
9. contacten met klagers na het uitbrengen van het eindrapport	pag 9
10. hoorzittingen	
11. uitkeringsgerechtigden en vakantie	
12. Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen	
13.1 Overzicht van de klachten	
-gemeente Vlissingen	pag 10
-gemeente Schouwen-Duiveland	pag 13
-gemeente Kapelle	pag 17
-gemeente Hulst	
-gemeente Veere	pag 20
-gemeente Terneuzen	pag 25
-Samenwerking Belastingen en Waardebepaling (SaBeWa)	pag 31
-gemeente Goes	pag 32
-gemeente Sluis	pag 37
-gemeente Middelburg	pag 40
-gemeente Noord-Beveland	pag 43
-gemeente Tholen	pag 44
-gemeente Borsele	pag 46
-GGD-Zeeland	pag 49
-Sociale Dienst Walcheren (SDW)	pag 50
-Kredietbank Walcheren	pag 56
-Dethon	pag 57
-gemeente Reimerswaal	pag 59
-klachten niet aangesloten instellingen onbevoegd	pag 60
13.2. Schematisch overzicht klachten	pag 64
13.3. Analyse	pag 65
14. Terugblik en toekomst	
15. Bijlagen	pag 66

Woord vooraf

De Zeeuwse Ombudsman (in werkelijkheid een ombudscommissie) heeft binnen de Zeeuwse samenleving juridisch één taak maar feitelijk twee taken.

De officiële taak is het in tweede instantie oordelen over door burgers ingediende klachten over het handelen van de bestuursorganen van alle 13 Zeeuwse gemeenten en de overige bij de Zeeuwse Ombudsman aangesloten instellingen. Voor deze wettelijke taak hoeft de Zeeuwse Ombudsman geen reclame te maken of aandacht te vragen. De klacht is eerder ingediend bij het betreffende orgaan, in de meeste gevallen het college van burgemeester en wethouders, en dat orgaan heeft een beslissing genomen maar de klager is het met die beslissing niet eens. Als onderdeel van die beslissing moet worden vermeld (en wordt ook bijna altijd vermeld) dat “hoger beroep” mogelijk is bij de Zeeuwse Ombudsman. Daardoor zijn belanghebbenden altijd op de hoogte van het bestaan de Zeeuwse Ombudsman.

Een afgeleide van deze officiële taak is het de burger de zekerheid geven dat een oordeel uiteindelijk niet alleen ambtelijk/bestuurlijk wordt bekeken maar ook door een onafhankelijke commissie.

In de praktijk wenden veel mensen zich met klachten rechtstreeks tot de Zeeuwse Ombudsman zonder eerst naar de betreffende instelling te gaan. De secretaris van de Zeeuwse Ombudsman, en dat is de tweede taak, probeert in veel gevallen de klacht door een eenvoudige bemiddeling op te lossen. Soms is een beetje smeerolie of een duwtje binnen het apparaat voldoende om een klacht op te lossen. Burger blij en de instelling ook. Lukt dat niet, dan wordt de klager meegedeeld dat de klacht bij de instelling moet worden ingediend.

Om die functies van zekerheid geven en bemiddelen behoorlijk te vervullen is het wel nodig dat de Zeeuwse Ombudsman bekend is binnen de Zeeuwse samenleving. De dit jaar vernieuwde website en de in de gemeentehuizen liggende folders dragen daaraan bij.

De Nationale ombudsman is niet bevoegd voor de Zeeuwse gemeenten. Doordat deze uitdrukkelijk campagnes voert en daarbij in zijn algemeenheid spreekt over “de overheid” kan verwarring ontstaan. Gelukkig is wettelijk geregeld dat klachten die binnenkomen bij de Nationale ombudsman, maar bedoeld zijn voor de Zeeuwse Ombudsman worden doorgestuurd. Een andere consequentie is dat na een oordeel van de Zeeuwse Ombudsman de klacht niet meer ter beoordeling aan de Nationale ombudsman kan worden voorgelegd.

De klachtbehandeling in eerste instantie is bij de Zeeuwse gemeenten en de aangesloten instellingen niet uniform geregeld. Sommige gemeenten laten de klachtbehandeling over aan de burgemeester, andere gemeenten kennen een onafhankelijke klachtencommissie die het gemeentebestuur adviseert. Ook komt het voor dat de klachtencoördinator namens de gemeente de klacht afhandelt. De onafhankelijke klachtencommissies horen altijd de klager in een hoorzitting. In de andere situaties wordt dat horen wel eens achterwege gelaten. Omdat dat in strijd met de wet is, dringt de Zeeuwse Ombudsman erop aan dat in alle gevallen een klager in persoon wordt gehoord.

De Zeeuwse ombudsman is verheugd dat de bezetting van het secretariaat vanaf 1 februari 2009 is uitgebreid van 0,25 fte naar 0,5 fte. Daarmee is een wisseling van personen gepaard gegaan. De heer L.M. Klaasse is nu plaatsvervangend secretaris. Als secretaris hebben wij verwelkomd mevrouw drs M. Wisse-Roelse die zich snel heeft ingewerkt. Niettemin kost het enige tijd voordat alle oude jaarverslag Zeeuwse Ombudsman 2009

zaken zullen zijn weggewerkt omdat de stroom nieuwe zaken onverminderd doorgaat.

In tegenstelling tot de Nationale Ombudsman voert de Zeeuwse Ombudsman in principe geen onderzoeken uit op eigen initiatief.

De Zeeuwse Ombudsman heeft van mediation nog geen gebruik gemaakt. Mediation kan zin hebben als de klacht bij de gemeente wordt ingediend en de gemeente direct constateert dat er nog ruimte is om partijen bij elkaar te brengen. In het stadium van "hoger beroep" zijn de standpunten veelal te vaak uitgewisseld om daarin nog wijzigingen te krijgen.

In 2011 bestaat de Stichting De Zeeuwse Ombudsman 10 jaar. Aan dit lustrum zal aandacht worden besteed in een mini-symposium tijdens de jaarvergadering van de Vereniging van Zeeuwse Gemeenten. Tijdens dat symposium zal worden ingegaan op de vraag wat de externe klachtbemiddeling de aangesloten instellingen en de klagers heeft opgeleverd. Er zal een onderzoek worden uitgevoerd naar de bij de eindrapporten gedane aanbevelingen. Hebben de rapporten procedures verbeterd of het begrip van ambtenaren voor een standpunt van een burger verbeterd?

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)
de heer mr E.P. Jansen (plv.lid)
mevrouw drs M. Wisse-Roelse (secretaris)
de heer L.M. Klaasse (plv. secretaris)

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

Door de leden van de Ombudscommissie in 2009 vervulde functies:

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

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

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

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

de heer J.F.J. Franken
-secretaris/penningmeester Stichting De Levende Delta
-bestuurslid Stichting Katholiek en Interconfessioneel Primair Onderwijs Noord- en Midden-Zeeland

de heer E.P. Jansen
-directeur Becht Beheer BV
-directeur BB Vastgoed BV
-directeur Het Veerhuis BV
-directeur Pruiementijd BV
-directeur Exvocate BV

mevrouw M. Wisse-Roelse vanaf 15-02-2009
-lid Raad van Toezicht Zeeuwse Bibliotheek
-lid Klachtencommissie Politie Zeeland

de heer L.M. Klaasse vanaf 15-02-2009 als plaatsvervangend secretaris
-adjunct-secretaris Vereniging van Zeeuwse Gemeenten

2. juridisering van het klachtrecht

Het indienen van een klacht is het gebruikmaken van een juridisch middel als reactie op als oneerlijk en als onbehoorlijk ervaren overheidsgedrag. Het te eenzijdig benadrukken van de juridische aspecten van een zaak, waarbij de behoorlijkheid uit het oog wordt verloren, kan leiden tot escalatie van een conflict. De Ombudscommissie constateert dat een aantal aangesloten instellingen het klachtrecht steeds meer juridisch benaderen.

Dat uit zich o.a. in het werken met pleitnota's tijdens de hoorzitting. Waar het klachtrecht is bedoeld als laagdrempelige mogelijkheid voor burgers om hun ongenoegen over het overheidsoptreden naar voren te brengen, worden zij nu geconfronteerd met een juridische en schriftelijke benadering van hun klacht. Hierdoor wordt de bemiddelende functie van de hoorzitting ondergraven en krijgt een open, op een oplossing gerichte communicatie minder of geen kans. Ook ontnemt het betrokken bestuursorgaan zich hiermee de kans om een goede feedback te krijgen op haar handelen.

Als er een klacht wordt ingediend met betrekking tot een schadevergoeding of een overeenkomst, wordt soms te makkelijk gezegd dat het geen klachtwaardige gedraging betreft en dat klager maar een advocaat moet inschakelen. De ervaring heeft geleerd dat de inzet van advocaten leidt tot juridisering van de verhoudingen wat weer leidt tot verdieping van het conflict.

Het klachtrecht moet juist gezien worden als een middel om te trachten te komen tot deëscalatie van het conflict.

3. verenging klachtbegrip

Artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bepaalt dat een ieder het recht heeft 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. Sommige bestuursorganen gaan er vanuit dat een klacht alleen betrekking kan hebben op de bejegening door een ambtenaar. Dat is echter een te beperkte uitleg van het betreffende wetsartikel. Ook de wijze waarop beleid wordt uitgevoerd, het nalaten van of het niet tijdig handelen en uitlatingen en handelingen van bestuurders vallen onder het klachtbegrip.

4. scheiding front- en backoffice

Veel organisaties scheiden hun front- en backoffice uit efficiency overwegingen. Dit vraagt echter om een goede afstemming c.q. communicatie, niet alleen binnen de organisatie maar ook met de burger c.q. klant. Medewerkers van de frontoffice dienen voldoende opgeleid en toegerust te zijn om de juiste vragen te stellen aan de burger. Van belang is het dat zij ook een beeld krijgen van het kader waarbinnen de vraag door de burger wordt gesteld.

Een te enge benadering leidt tot een onjuiste beeldvorming bij de burger waardoor pas in een later stadium van de zaak of bij de behandeling van een klacht blijkt dat de gegeven informatie ontoereikend of onjuist is geweest. Dit leidt er

soms toe dat de klant onnodig kosten moet maken. Een pro-actieve benadering door de frontoffice is noodzakelijk.

5. klantgerichtheid

De aangesloten instellingen streven ernaar klantgericht te zijn. Dit is uiteraard een uitstekende zaak. De klantgerichtheid leidt er echter in sommige gevallen toe dat niet duidelijk wordt gemaakt wat wel tot de taken van de betrokken overheid behoort en wat niet. Voor de burger is dan niet duidelijk waar de zorgplicht van de overheid stopt en de eigen verantwoordelijkheid van de burger begint. De Ombudscommissie is van mening dat het vanaf de eerste contacten geven van informatie over taken en bevoegdheden veel onduidelijkheden en miscommunicatie kan voorkomen. Duidelijkheid dient een onderdeel te zijn van het klantgericht handelen van de overheid.

6. kwaliteit van de klachtbehandeling door de aangesloten instellingen

-te hanteren terminologie

De Ombudscommissie acht het van belang dat de aangesloten instellingen en de commissie eenduidige terminologie hanteren. Deze terminologie dient ontleend te worden aan hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Zo wordt de commissie regelmatig geconfronteerd met klachten die door een bestuursorgaan niet ontvankelijk worden verklaard. De wet spreekt echter over het niet in behandeling nemen van c.q. geen onderzoek instellen naar de klacht.

-hoorzitting

Ook met betrekking tot het horen worden de nodige tekortkomingen geconstateerd. In sommige gevallen vindt er ten onrechte geen hoorzitting plaats. Uitgangspunt is dat er altijd een hoorzitting plaatsvindt, tenzij de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Daarnaast wordt geconstateerd dat niet altijd alle bij de in het geding zijnde gedragingen betrokken ambtenaren of bestuurders worden gehoord. Ook wanneer de betrokken ambtenaar of bestuurder niet meer bij de betrokken overheidsorganisatie werkzaam is, dient deze geïnformeerd te worden over het feit dat er een klacht is ingediend en ook te worden gehoord. Alleen door *alle* betrokkenen te horen kan een goed beeld ontstaan over de omstandigheden waardoor de gedraging is ontstaan.

-onderzoek en analyse klacht

Klager dient gemotiveerd in kennis te worden gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die daaraan verbonden worden. De klachtbehandeling start met een goede analyse van de klacht c.q. het aan de gedraging(en) ten grondslag liggende dossier. In veel gevallen ontbreekt deze basis. Zeker wanneer de klacht ongegrond wordt geacht, is de behoefte aan een uitgebreide motivering groter. De motivering kan echter alleen worden gegeven op basis van een goed onderzoek.

-samenhang met bezwaar en beroep

De samenhang tussen klachtrecht en bezwaar en beroep is een lastig onderwerp. De bedoeling van het klachtrecht is niet om een alternatieve rechtsgang te creëren. Anders dan bij de beoordeling van besluiten door de rechter is bij klachtbehandeling het toetsingskader niet beperkt tot de rechtmatigheid. Bij klachtbehandeling wordt immers bezien of het bestuursorgaan zich jegens klager behoorlijk heeft gedragen, hetgeen een ruimere toetsing impliceert.

Het aanhouden van de behandeling van een klacht omdat er nog een bezwaar- of beroepsprocedure loopt acht de Ombudscommissie in ieder geval niet juist.

-toetsing aan normen

Slechts een enkele aangesloten instelling toetst bij de oordeelsvorming aan normen. Uit de bevindingen blijkt dikwijls dat de in het geding zijnde gedraging uit meerdere onderdelen bestaat. Om bij het eindoordeel een goede afweging te kunnen maken is het van belang per onderdeel aan te geven of er een norm is geschonden en zo ja, welke. Dat maakt de uiteindelijke beoordeling of een gedraging al dan niet behoorlijk is geweest, in de ogen van de commissie transparanter. Het ligt in de rede daarvoor aansluiting te zoeken bij het toetsingskader van de Zeeuwse Ombudsman.

-organisatie klachtbehandeling

Wat betreft de organisatie van de klachtbehandeling heeft de commissie vastgesteld dat de directe of indirecte betrokkenheid van ambtenaren bij de in het geding zijnde gedraging(en) én de klachtbehandeling problemen kan opleveren. De behandeling van een klacht dient immers te geschieden door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft/ Om dergelijke situaties te voorkomen adviseert de Ombudscommissie een commissie te belasten met de behandeling en advisering over klachten. De voorkeur gaat uit naar een externe commissie.

7. telefonische en e-mail contacten met de overheid

Veel contacten tussen de burger en de overheid vinden telefonisch plaats. Uit de klachtbehandeling blijkt dat van deze telefonische contacten in het dossier zelden iets terug te vinden is. In telefonische gesprekken worden toezeggingen gedaan, afspraken gemaakt dan wel informatie verstrekt op basis waarvan een burger verdere acties onderneemt.

Voor de Ombudscommissie is het onmogelijk een oordeel te geven over zaken die niet schriftelijk zijn vastgelegd tenzij tijdens de hoorzitting de inhoud van een telefoongesprek door betrokkenen wordt bevestigd. De commissie hecht er dan ook aan dat van dergelijke gesprekken een aantekening voor het dossier wordt gemaakt. Afhankelijk van de inhoud van het gesprek is het soms zelfs noodzakelijk dat een schriftelijke bevestiging van het besprokene richting burger plaatsvindt.

Ook met betrekking tot relevante e-mail contacten is het wenselijk dat daarvan een afdruk in het dossier wordt opgeborgen.

8. gesprekken van de voorzitter van de Ombudscommissie met de aangesloten instellingen

Als de Ombudscommissie aan de hand van de ingekomen klachten constateert dat er mogelijk sprake is van een structureel probleem bij één van de aangesloten instellingen dan zal de voorzitter het initiatief nemen voor een gesprek. Daarbij moet gedacht worden aan klachten waarbij steeds dezelfde afdeling of ambtenaar in beeld komt, dan wel dat het proces van de interne klachtbehandeling niet goed verloopt. Een dergelijk gesprek heeft in de ogen van de commissie een signaalfunctie en is niet bedoeld om concreet in te gaan op de klachten die aan de constatering ter grondslag liggen. In de praktijk is gebleken dat een dergelijke signalering van de Ombudscommissie een bevestiging was van hetgeen ook reeds de aandacht had van het betrokken bestuursorgaan, en helpt de gesignaleerde problemen op te lossen.

9. contacten met klagers na het uitbrengen van het eindrapport

Uit de reacties van klagers na het uitbrengen van het eindrapport blijkt dat ze in veel gevallen helemaal niets meer van het bestuursorgaan vernemen. Dit vindt de Ombudscommissie een slechte zaak. Er zou standaard na de ontvangst van elk rapport contact moeten worden opgenomen. Zeker in het geval een klager in het gelijk is gesteld, heeft die er behoefte aan ook persoonlijk van de zijde van het bestuursorgaan de erkenning te krijgen dat er zaken zijn misgelopen. Soms passen daarbij excuses, een financiële tegemoetkoming, kwijtschelding van leges of het opnieuw in behandeling nemen van een aanvraag. De rechtvaardigheidsbeleving van burgers en het vertrouwen in de overheid is daarbij in het geding.

Veelal worden door de commissie ook nog aanbevelingen gedaan. Naast de commissie heeft ook een klager er behoefte aan te vernemen wat er met de aanbevelingen wordt gedaan. Eén van de doelen van de klachtbehandeling is immers dat de overheid openstaat voor de feedback die het middels klachten van burgers krijgt.

Zelfs in het geval dat een klacht ongegrond is verklaard, geven klagers in de richting van de Ombudscommissie aan het te waarderen dat op basis van een gedegen onderzoek een onafhankelijk oordeel wordt gegeven. Het gaat er bij klagers niet altijd om koste wat kost gelijk te krijgen. Met het gevoel dat er serieus naar hun zaak gekeken is kunnen ze zich ook neerleggen bij een voor hen teleurstellend oordeel.

10. hoorzittingen

Op grond van artikel 9:31 eerste lid is een ambtenaar verplicht te verschijnen op een hoorzitting. Betrokkene wordt ook ruimschoots op voorhand geïnformeerd over het tijdstip van de hoorzitting. Indien de ambtenaar, zonder vooraf een bericht van verhindering te geven, niet verschijnt moet er een tweede hoorzitting worden gehouden. De Ombudscommissie heeft besloten in dergelijke gevallen de kosten van de tweede hoorzitting in rekening te brengen bij de desbetreffende instelling.

11. uitkeringsgerechtigden en vakantie

Uitkeringsgerechtigden dienen bij de sociale dienst te melden dat zij voornemens zijn op vakantie te gaan. De Ombudscommissie heeft geconstateerd dat het wenselijk is op de daarvoor gehanteerde formulieren c.q. bij de daarover gegeven informatie te vermelden dat achteraf bewijsstukken van de vakantie kunnen worden opgevraagd.

12. Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen

Naar aanleiding van de inwerkingtreding van deze wet heeft de Ombudscommissie besloten klagers, middels de toezending van een formulier en een circulaire van het ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties, actief te informeren over de mogelijkheid van een bestuursorgaan een dwangsom te eisen bij het niet tijdig beslissen over een aanvraag of een bezwaarschrift.

13. Klachten in het jaar 2009

Voor de gehanteerde toetsingsnormen wordt verwezen naar bijlage 3. van dit jaarverslag.

13.1 Overzicht van de klachten

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

Gemeente Vlissingen

*totaal aantal klachten 13
klachten bevoegd 1
klachten onbevoegd 8
door bemiddeling opgelost 2
geen klacht in de zin van de Awb 2*

dossier 2009.1

uitblijven toegezegde afhandeling correspondentie

Een door klager toegezonden brief, waarvan hij een ontvangstbevestiging heeft ontvangen, is door de gemeente volgens hem, ondanks een tweetal herinneringen, nog niet beantwoord. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Uit het onderzoek van de gemeente blijkt dat er reeds in 2008 schriftelijk aan klager is medegedeeld dat het betreffende dossier als afgehandeld wordt beschouwd. Dat is de reden dat er niet meer gereageerd is op de brief van klager. De Ombudscommissie spreekt met de gemeente af dat in het vervolg bij het verzenden van ontvangstbevestigingen met betrekking tot nog door klager over het dossier te voeren correspondentie rekening zal worden gehouden met het feit dat het dossier als afgehandeld wordt beschouwd. Dit wordt aan klager medegedeeld.

dossier 2009.26

uitvoering plaatsing plaquette

De gemeente heeft één jaar geleden toestemming verleend voor het aanbrengen van een plaquette. Nu de plaquette gereed is blijkt dat er voor het plaatsen daarvan nog toestemming nodig is van het waterschap. Klager maakt zich zorgen over de lange tijd die gemoeid is met de uitvoering van een en ander. Door de Ombudscommissie wordt contact opgenomen met de behandeld ambtenaar die aangeeft dat de plaatsing over ongeveer één maand in overleg met klager zal kunnen plaatsvinden. Enige tijd later constateert de commissie dat de toezegging gestand is gedaan.

dossier 2009.59

overlast van vogels

Geluidsoverlast door vogels is voor klager de aanleiding om de gemeente te verzoeken maatregelen te nemen. Er wordt medegedeeld dat aan het verzoek geen gehoor wordt gegeven omdat de gemeente de stedelijke omgeving graag leefbaar wil houden en dat behoud van vogels daarvoor essentieel is. Daarnaast is het openbare groen bij de woning van klager pas gedund, gesnoeid en schoongemaakt. Naar aanleiding van een advies van de Ombudscommissie dient hij een klacht in bij de gemeente. De gemeente komt tot de conclusie dat er geen sprake is van een klachtwaardige gedraging van de gemeente en neemt de klacht niet in

behandeling. Vervolgens neemt klager weer contact op met de Zeeuwse Ombudsman. De Ombudscommissie besluit geen onderzoek in te stellen naar de klacht omdat de wijze waarop omgegaan wordt met het openbaar groen een beleidsaangelegenheid van de gemeente is. Voor het bestrijden van de overlast van vogels wordt hij doorverwezen naar de provincie Zeeland.

dossier 2009.88

naheffingsaanslag parkeerbelasting

Er wordt een naheffingsaanslag parkeerbelasting opgelegd terwijl, volgens klager, het parkeerkaartje gewoon achter de voorruit lag. Het ingediende bezwaar wordt door de heffingsambtenaar afgewezen. De Ombudscommissie adviseert om beroep aan te tekenen doch vanwege de hieraan verbonden kosten vindt klager dit een te zwaar middel. Uit informatie van de gemeente blijkt dat er op korte termijn gestart zal worden met een digitaal systeem waarbij foto's worden gemaakt van het dashboard. Daardoor worden discussies, zoals in het onderhavige geval, voorkomen. Door de commissie wordt aan klager medegedeeld, dat zij, in verband met haar bevoegdheden, in deze verder niets meer kan betekenen.

o dossier 2009.103

tegenstrijdige adviezen en informatie van ambtenaren

Voor het realiseren van een aanbouw aan zijn woning is het noodzakelijk dat klager een stukje gemeentegrond koopt. Daarover neemt hij contact op en de behandelend ambtenaar geeft aan dat hij een positief advies zal uitbrengen over de verkoop van de grond. Daarbij geeft deze ook aan dat er wel een bouwvergunning moet worden aangevraagd. Nadat de aanvraag is ingediend komt de gemeente tot de conclusie dat deze niet verleend kan worden wegens strijdigheid met het bestemmingsplan. Er zijn ook geen vrijstellingsmogelijkheden. Daarop trekt klager zijn aanvraag in. Hij is het niet eens met het feit dat er voor de behandeling leges in rekening worden gebracht en wil ook de kosten van de door hem ingeschakelde bouwkundig tekenaar vergoed zien. Tijdens het kosteloos vooroverleg, waarover hij door de gemeente niet geïnformeerd is, had immers al duidelijk kunnen zijn dat de bouwvergunning niet verleend kon worden. De door klager ingediende klacht wordt door de gemeente gedeeltelijk gegrond verklaard. De klacht wordt vervolgens ter beoordeling voorgelegd aan de Zeeuwse Ombudsman.

De hoorzitting heeft inmiddels plaatsgevonden, het eindrapport zal in het komende verslagjaar worden uitgebracht.

dossier 2009.105

afgifte onvolledig reisdocument

Na het ophalen van een nieuw paspoort constateert klager dat daarin ten onrechte het ID nummer niet is vermeld. De gemeente biedt aan de gemaakte kosten te vergoeden dan wel gratis een nieuw paspoort te zullen verstrekken. In verband met de tussentijds gewijzigde wetgeving moeten daarvoor vingerafdrukken verstrekt worden. Klager weigert dat doch eist wel een nieuw paspoort. Uit onderzoek van de Ombudscommissie blijkt dat een technisch probleem ten grondslag heeft gelegen aan het ontbreken van het ID nummer doch dat het niet meer mo-

gelijk is dat de gemeente haar alsnog een paspoort zonder vingerafdrukken verstrekt. Een overgangsregeling om dat mogelijk te maken ontbreekt immers. Geadviseerd wordt een klacht in te dienen bij de gemeente.

dossier 2009.109

hekwerk functioneert niet goed

Een door de gemeente geplaatst hekwerk gaat zeer zwaar open en is ook niet open te houden wegens het ontbreken van een bevestigingspunt. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Van de klachtafhandeling wordt de Ombudscommissie door de gemeente niet geïnformeerd.

dossier 2009.112

afgifte onvolledig reisdocument

De gemeente wordt door klager in gebreke gesteld wegens het niet leveren van een paspoort. Hij eist alsnog een paspoort zonder vingerafdrukken (voor de achtergrond wordt verwezen naar klacht 2009.105). De Ombudscommissie adviseert een klacht in te dienen bij de gemeente.

dossier 2009.122

inzage in een bouwvergunning wordt kennelijk geweigerd

In een appartementencomplex zijn een aantal problemen van technische c.q. bouwkundige aard. Meerdere malen wordt bij de gemeente mondeling de vraag gesteld om de bouwvergunning te mogen inzien maar een antwoord daarop bleef uit. Daarna is een schriftelijk verzoek gedaan, waarop een ontvangstbevestiging is ontvangen. Uit navraag blijkt dat de gemeente het verzoek heeft opgevat als een verzoek op grond van de Wet openbaarheid van bestuur. De Ombudscommissie adviseert klager het besluit daarop af te wachten en wijst op de mogelijkheid om een klacht in te dienen over de gang van zaken met betrekking tot de behandeling van het verzoek.

dossier 2009.144

overlast jongeren

Aan de overlast van jongeren in de directie woonomgeving van klager wordt volgens haar door de gemeente niets gedaan. De Ombudscommissie adviseert haar een klacht in te dienen bij de gemeente.

dossier 2009.147

onroerende zaak belasting

De hoogte van de onroerende zaak belasting en het feit dat de gemeente klager geen informatie wil verschaffen over referentiepanden is voor klager aanleiding om contact op te nemen met de Zeeuwse Ombudsman. De Ombudscommissie wijst hem erop dat hij tegen de aanslag OZB bezwaar kan maken en over het niet verstrekken van informatie een klacht kan indienen bij de gemeente.

dossier 2009.149

niet oppakken verantwoordelijkheid

Het pand van de buurman van klager is enige jaren geleden gesloopt waardoor zijn binnenmuur nu de buitenmuur is geworden. Van een fatsoenlijke afwerking is geen sprake geweest. Inmiddels heeft hij via zijn rechtsbijstandsverzekering zijn buurman op zijn verantwoordelijkheid ter zake gewezen. Volgens klager heeft de gemeente hem, binnen haar juridische mogelijkheden, op geen enkele manier gesteund om het probleem met zijn buurman op te lossen. De Ombudscommissie vraagt klager of er al een klacht is ingediend bij de gemeente. Daarop wordt door klager niet gereageerd.

dossier 2009.151

niet beantwoorden e-mail en geen informatie verkrijgbaar bij de front-office

Nadat de gemeente klager informeert over wijzigingen met betrekking tot de alfa hulp stelt hij per e-mail vragen. Daarop ontvangt hij geen enkele reactie. Daarom brengt hij een bezoek aan het stadhuis maar ook de medewerkster aan de balie kon hem niet de gevraagde informatie verstrekken. Een collega, die kennelijk wel op de hoogte was van de materie, was niet bereid hem te woord te staan. Hij geeft aan zelf een klacht te zullen indienen bij de gemeente.

Gemeente Schouwen-Duiveland

*totaal aantal klachten 12
klachten bevoegd 1
klachten onbevoegd 6
door bemiddeling opgelost 2
geen klacht in de zin van de Awb 3*

*** dossier 2009.3**

bezwaarschrift forensenbelasting

Klager dient een bezwaarschrift in tegen een aanslag voor forensenbelasting. Door de invorderingsambtenaar wordt het bezwaarschrift gelezen als een verzoek om uitstel van betaling. Dat verzoek wordt afgewezen omdat op grond van de invorderingswet de belasting betaald moet worden binnen de termijnen die op het aanslagbiljet worden vermeld. Het indienen van een bezwaarschrift doet daaraan niets af. Volgens klager wordt echter voorbijgegaan aan een aantal inhoudelijke vragen die hij in het bezwaarschrift aan de orde heeft gesteld. De Ombudscommissie spreekt met de gemeente af dat het bezwaarschrift van klager alsnog als zodanig zal worden afgehandeld. Kort daarna wordt een afschrift van het besluit op het bezwaarschrift aan de Zeeuwse Ombudsman toegezonden.

dossier 2009.11

problemen uitvoering verleende bouwvergunning

Nadat een bouwvergunning is verleend ontstaan er bij de uitvoering van de bouw steeds weer nieuwe problemen met de gemeente en aan de gemeente aangeleverde stukken raken steeds kwijt. Omdat klager nog geen contact heeft gehad

met de klachtencoördinator van de gemeente wordt zij door de Zeeuwse Ombudsman daarnaar doorverwezen.

*** dossier 2009.12**

huurverhoging vereniging

Een vereniging huurt een ruimte van de gemeente. De gemeente verhoogt de huur met 40%. Klager is niet tegen verhoging van de huur maar vindt dit wel een buitensporig percentage. Er wordt bezwaar gemaakt tegen de huurverhoging. Als reactie deelt de gemeente mede de huur in relatie tot de omvang van de accommodatie en in verhouding tot de zaalhuren in andere gemeentelijke gebouwen alleszins redelijk is. Daarnaast wordt aangegeven dat tegen deze privaatrechtelijke rechtshandeling geen bezwaar mogelijk is. Uit aanvullende informatie blijkt dat klager een huurovereenkomst is aangegaan op grond waarvan de huur verschuldigd is. De Ombudscommissie adviseert klager juridische bijstand te zoeken en wijst erop dat over de wijze waarop over de huurverhoging is gecommuniceerd een klacht kan worden ingediend bij de gemeente. Van klager wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2009.24

onthefing plaatsen knalapparaat

Middels een advertentie in een regionaal huis-aan-huis blad verneemt klager dat de gemeente een ontheffing heeft verleend voor de plaatsing van een knalapparaat. Hij kan een bezwaarschrift indienen, maar de behandeling daarvan duurt een aantal weken en het indienen van bezwaar heeft ook geen schorsende werking. Klager vraagt welke mogelijkheden hem nog openstaan. Door de Ombudscommissie wordt hij gewezen op de mogelijkheid om gelijktijdig met het indienen van een bezwaarschrift een voorlopige voorziening te vragen bij de rechtbank. Daarnaast kan hij een handhavingsverzoek indienen als blijkt dat niet aan de voorwaarden van de ontheffing wordt voldaan. Vervolgens vraagt klager een gesprek aan met de wethouder.

***#o dossier 2009.61**

ongelijke behandeling en niet nakomen van c.q. terugkomen op toezeggingen

Omdat klager een bouwwerk wil plaatsen op een stuk gemeentegrond dat aan zijn perceel grenst moet hij dat van de gemeente kopen. Zijn buurman, die ook een dergelijk stuk grond in gebruik heeft, moet daarvoor echter niets betalen. Er worden toezeggingen gedaan die niet worden nagekomen. Omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Nadat de klacht door de gemeente is afgehandeld legt klager deze ter beoordeling voor aan de Zeeuwse Ombudsman.

De hoorzitting heeft inmiddels plaatsgevonden, het eindrapport zal in het komende verslagjaar worden uitgebracht.

dossier 2009.78

aanslag forensenbelasting

De verhuurder van de woning van klager heeft de gemeente, volgens klager tijdig, geïnformeerd over het feit dat hij minder dan 90 dagen gebruik heeft gemaakt van zijn woning. Zijns inziens is de aanslag forensenbelasting dan ook ten onrechte opgelegd. Daarom heeft hij een bezwaarschrift ingediend. Hij heeft ook een aantal vragen gesteld die niet worden beantwoord. Omdat hij het niet eens is met de aanpak van de gemeente richt hij zich tot de Zeeuwse Ombudsman. De Ombudscommissie neemt contact op met de gemeente die zegt dat er, omdat er een bezwaarschriftenprocedure loopt, niets over deze zaak kan worden gezegd. Voor de commissie is dit antwoord niet afdoende. Wanneer de behandeling van een bezwaarschrift voorkomen kan worden, moet dit uiteraard gebeuren. Een contact met de gemeentesecretaris resulteert er uiteindelijk in dat wordt toegezegd dat de gemeente de zaak zal uitzoeken en contact zal opnemen met klager. Uit het onderzoek van de gemeente blijkt dat de gemeente inderdaad door de verhuurder is geïnformeerd. Tevens worden de vragen van klager beantwoord. Enige tijd daarna ontvangt klager bericht dat zijn bezwaarschrift gegrond is verklaard. De Ombudscommissie geeft klager nog in overweging om over de gang van zaken een klacht in te dienen bij de gemeente.

dossier 2009.93

opleggen dwangsom wegens het bouwen in afwijking van de bouwvergunning

Wegens het afwijking van een verleende bouwvergunning voor het gedeeltelijk vernieuwen van een woning in een beschermd stadsgezicht maakt de gemeente het voornemen kenbaar om een last onder dwangsom op te leggen. Er wordt aangegeven dat er een nieuwe bouwvergunning moet worden aangevraagd. Aan een verzoek om ontbrekende gegevens aan te vullen wordt niet voldaan. De aanvraag wordt daarom buiten behandeling gesteld. Aangezien de geconstateerde wijzigingen niet ongedaan zijn gemaakt wordt de last onder dwangsom ook daadwerkelijk opgelegd. Tegen het besluit wordt bezwaar gemaakt. Tevens wordt overgegaan tot de inning van de eerste verbeurde dwangsombedragen. Er wordt daarna alsnog een aanvraag voor een nieuwe bouwvergunning ingediend alsmede een klacht over de gang van zaken rondom de verbouwing van de woning en de bouwvergunning. De klacht wordt vooralsnog niet in behandeling genomen. Het bezwaar tegen de dwangsombeschikking wordt ongegrond verklaard. Omdat de overtreding nog steeds niet ongedaan is gemaakt wordt ook tot de inning van de tweede en derde verbeurde dwangsom overgegaan. Vervolgens dient klager een verzoek in voor een betalingsregeling. De Ombudscommissie adviseert juridische bijstand in te schakelen en een klacht in te dienen bij de gemeente. Tot dat laatste gaat klager ook over.

dossier 2009.97

leerlingenvervoer

Een aanvraag om taxivervoer wordt afgewezen omdat de zoon van klager volgens de gemeente gebruik kan maken van openbaar vervoer. Tegen dit besluit wordt door klager bezwaar gemaakt. Dat betekent dat klager bij de aanvang van het schooljaar zelf zal moeten begeleiden bij het vervoer. Daarvoor ziet ze echter jaarverslag Zeeuwse Ombudsman 2009

geen mogelijkheden. De Ombudscommissie adviseert een beroep te doen op de hardheidsclausule dan wel een voorlopige voorziening bij de rechtbank te vragen.

dossier 2009.98

leerlingenvervoer

De gemeente kent taxivervoer toe. Klager is van mening dat haar kind daarbij begeleiding nodig heeft. Daarvoor moet ze echter zelf zorg dragen. Ze mag gratis meerijden met de taxi naar de school maar moet zelf het vervoer terug regelen. Gezien haar gezinssituatie kan ze echter niet zelf voor de begeleiding zorgen. De gemeente verwijt haar dat ze te weinig doet om de begeleiding rond te krijgen. De Ombudscommissie adviseert juridische bijstand te zoeken, een bezwaarschrift in te dienen, een beroep te doen op de hardheidsclausule dan wel een voorlopige voorziening bij de rechtbank te vragen.

dossier 2009.113

naheffingsaanslag parkeerbelasting

Pas twee maanden na de overtreding ontvangt klager de aanslag. Vervolgens krijgt hij maar twee weken de tijd om de aanslag te voldoen. Vanwege zijn vakantie was hij echter niet in staat hieraan te voldoen. Hij maakt vervolgens bezwaar tegen de aanslag en dient het bezwaar in bij het bedrijf dat de parkeercontroles voor de gemeente uitvoert. Ook plaatst hij vraagtekens bij de rechtmatigheid van de controles door het bedrijf. De Ombudscommissie deelt hem mede dat hij eerst een klacht moet indienen bij de gemeente. Dat doet hij per omgaande.

dossier 2009.137

realisatie gastenverblijf

Voor de realisatie van een gastenverblijf naast de woning van klager is een wijziging van het bestemmingsplan nodig. De gemeente is bereid hieraan mee te werken doch vanwege de hoge werkdruk kan de daadwerkelijke uitvoering nog wel enige tijd op zich laten wachten. Daarmee heeft klager grote problemen. De Ombudscommissie neemt contact op met de gemeente doch uit de daarna ontvangen informatie blijkt dat een versnelling van de behandeling niet mogelijk is. Geadviseerd wordt een klacht in te dienen.

#* dossier 2009.150

telefoongesprek plotseling beëindigd

Een telefoongesprek waarin klager vraagt om informatie over een uitkering en over huisvesting, wordt door de betrokken ambtenaar plotseling beëindigd. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Aangezien klager niet weet met wie ze gesproken heeft en onderzoek daarnaar binnen de gemeente ook geen resultaat oplevert, constateert de gemeente geen oordeel te kunnen geven over de klacht. Over het beleid met betrekking tot het afgeven van urgenties voor een woning wordt de nodige informatie verstrekt.

Gemeente Kapelle

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

dossier 2009.4

handhaving beleid inzake het gebruik van recreatiewoningen

Er is bij de gemeente een verzoek om handhaving ingediend in verband met de permanente bewoning van recreatiewoningen. Door klager wordt gevraagd hoe verder moet worden gehandeld. Door de Ombudscommissie wordt medegedeeld dat het een verzoek om een besluit betreft, waartegen bewaar kan worden gemaakt c.q. beroep kan worden ingesteld. Omdat klager beschikt over een rechtsbijstandsverzekering wordt geadviseerd deze in te schakelen nu er een juridische procedure wordt opgestart.

***# dossier 2009.10**

optreden sociale recherche

Tijdens een hoorzitting met betrekking tot een bezwaarschrift tegen een herzieningsbesluit op grond van de Wet Werk en Bijstand doet de wethouder een uitspraak over een huisbezoek dat is afgelegd in verband met een aanvraag voor een uitkering. Klager vraagt zich af of een onaangekondigd huisbezoek met betrekking tot een nog niet ingediende aanvraag (er is slechts informatie gevraagd bij de gemeente) is toegestaan. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. De gemeente neemt daarna telefonisch contact op met klager en legt daarin de doelstelling van het huisbezoek uit. Voor klager is de klacht hiermee naar tevredenheid afgehandeld.

Gemeente Hulst

*totaal aantal klachten 11
klachten bevoegd 0
klachten onbevoegd 6
door bemiddeling opgelost 0
geen klacht in de zin van de Awb 5*

dossier 2009.5

weigering verzoek om inspraak bij een raadscommissie en de gemeenteraad

Een verzoek om inspraak met betrekking tot een voorstel tot vaststelling van een bestemmingsplan wordt geweigerd. De betreffende raadscommissie brengt geen advies uit over het betreffende voorstel maar maakt daarbij wel een voorbehoud. Uiteindelijk stelt de gemeenteraad het bestemmingsplan in afwijking van het voorstel vast. Het beroep van klager wordt door de Provincie ongegrond verklaard. Nu er een afweging moet worden gemaakt om de zaak aan de Raad van State voor te leggen vraagt klager of de handelwijze van de gemeente correct is geweest. Door de Ombudscommissie wordt aangegeven dat het klachtrecht in deze, nog

afgezien van het feit dat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste, niet van toepassing is.

dossier 2009.19

aanslag reclamebelasting

Klager is niet voornemens een door de gemeente toegezonden aanslag voor reclamebelasting te voldoen. De Ombudscommissie adviseert een bezwaarschrift in te dienen en stuurt hem de nodige informatie over de grondslag van de belasting toe.

dossier 2009.28

parkeerboete

Klager, die behoudens zijn naam geen verdere gegevens aan de Zeeuwse Ombudsman kenbaar maakt, uit zijn ongenoegen over het feit dat de gemeente hem een naheffingsaanslag parkeerbelasting heeft opgelegd. De Ombudscommissie wijst hem op de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de aanslag en wijst er verder op dat anonieme klachten niet in behandeling worden genomen.

dossier 2009.43

schade als gevolg van overlast zwaar verkeer

De overlast van zwaar verkeer (vrachtwagens en lijnbussen) leidt tot schade aan de gevel van de woning van klagers. Op door hen aan de gemeente gezonden brieven wordt, ondanks ambtelijke toezeggingen, niet gereageerd. De Ombudscommissie adviseert klager een klacht in te dienen bij de gemeente.

*** dossier 2009.45**

overlast van laag frequentiegeluid

Omdat zij last heeft van laag frequentiegeluid heeft klager aan de afdeling milieu van de gemeente gevraagd een meting te verrichten. Twee maanden na de uitvoering van de meting is zij echter nog niet geïnformeerd over de resultaten. Toezeggingen dat er zal worden teruggebeld worden niet nagekomen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de klacht daar al in behandeling is. Door de Ombudscommissie wordt aan klager medegedeeld dat zij nog niet bevoegd is een onderzoek in te stellen naar de klacht. Noch van klager noch van de gemeente wordt daarna meer iets vernomen.

dossier 2009.56

niet nakomen afspraak

Over het aanbieden van een rolemmer voor de afvalverwijdering wordt in 2007 telefonisch met een ambtenaar een afspraak gemaakt. Thans wordt door de gemeente schriftelijk medegedeeld dat de afspraak op een misverstand berust en is komen te vervallen. Een nadere motivering wordt in de brief niet gegeven. Klager wordt erop gewezen dat hij een klacht kan indienen bij de gemeente.

*** dossier 2009.117**

naheffingsaanslag parkeerbelasting

Er wordt een naheffingsaanslag parkeerbelasting opgelegd in verband met het parkeren op een invalideparkeerplaats terwijl de invalidenparkeerkaart duidelijk op het dashboard geplaatst was. De Ombudscommissie adviseert klager gebruik te maken van de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen.

*** dossier 2009.123**

voortzetting WWB-uitkering na verhuizing

Nadat klager zich als nieuwe inwoner in de gemeente heeft gevestigd verzoekt zij de gemeente om voortzetting van de uitkering die zij in zijn vorige gemeente ontving. De manier waarop ze door de gemeente wordt behandeld is aanleiding om een klacht in te dienen. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste moet de klacht ter behandeling doorgezonden worden naar de gemeente. Aangezien klager vermeldt dat haar adres geheim is verzoekt de Ombudscommissie in te stemmen met de doorzending. Als reactie verzoekt zij alle stukken aan haar te retourneren. Daaraan geeft de commissie gevolg.

dossier 2009.126

aanvraag scootmobiel

De weigering van de gemeente om een scootmobiel toe te kennen is aanleiding voor het indienen van een klacht. Omdat het dezelfde klager betreft als bij dossier 2009.123 besluit de Ombudscommissie de klachtbrief terug te zenden aan klager.

dossier 2009.127

aanvraag nieuw paspoort

De gemeente eist voor de legitimatie in een niet nader omschreven kwestie een paspoort in plaats van een rijbewijs. Klager kan zich daarmee niet verenigen. Omdat het dezelfde klager betreft als bij dossier 2009.123 besluit de Ombudscommissie de klachtbrief terug te zenden aan klager.

dossier 2009.128

onjuiste informatie over recht op bijstand en verplichting van de gemeente om bijstand toe te kennen

Op advies van de gemeente vraagt klager een uitkering op grond van het Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen aan. Die aanvraag wordt afgewezen. Enige jaren later komt hij erachter dat hij zijns inziens wel degelijk voor bijstand in het kader van de Wet Werk en bijstand in aanmerking zou komen. Daarover dient hij een klacht in bij de gemeente. De gemeente besluit geen onderzoek in te stellen. Vervolgens wordt de klacht ter beoordeling voorgelegd aan de Zeeuwse Ombudsman. De Ombudscommissie sluit zich aan bij het standpunt van de gemeente en stelt geen onderzoek in naar de klacht. Naast het feit dat de in het geding zijnde gedragingen zich meer dan één jaar voor het indienen van de klacht heb-

ben voorgedaan heeft het klager vrij gestaan te allen tijde een aanvraag in te dienen.

Gemeente Veere

*totaal aantal klachten 11
klachten bevoegd 2
klachten onbevoegd 7
door bemiddeling opgelost 1
geen klacht in de zin van de Awb 1*

dossier 2008.104

een onheuse bejegening door een ambtenaar

Over de gang van zaken met betrekking tot de uitvoering van een controle en de hierop volgende gesprekken wordt een klacht ingediend.

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

a. de uitlating van de coördinator handhaving: "meneer, u heeft een strafbaar feit begaan"

b. de opmerking van de coördinator handhaving dat stukken die klager in de onderhavige zaak voor zijn verdediging aan wil dragen door hemzelf aan justitie dienen te worden gezonden terwijl met de verbalisant andersluidende afspraken waren gemaakt

c. de opmerking van de coördinator handhaving dat hij klager niet te woord wenste te staan omdat hij iemand is "die zich niet aan zijn afspraken houdt"

d. het niet behandelen van de klacht conform de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht

a. Tijdens de hoorzitting is niet onomstotelijk vast komen te staan dat betrokkene letterlijk deze uitspraak heeft gedaan. De coördinator brengt immers naar voren dat hij ook gezegd kan hebben dat klager *mogelijk* een strafbaar feit heeft begaan. Voor de oordeelsvorming over dit onderdeel van de klacht acht de Ombudscommissie de exacte formulering echter niet van belang.

Het feit dat er een proces-verbaal is opgemaakt betekent immers dat er in de ogen van de betrokken opsporingsambtenaar c.q. de gemeente sprake is geweest van een strafbaar feit. Uiteraard is het aan de rechter om te bepalen of hiervan ook daadwerkelijk sprake is geweest. Aangezien de uitlating van de coördinator handhaving vanuit zijn c.q. gemeentelijk oogpunt geen onjuistheden bevat, acht de Ombudscommissie dit onderdeel van de klacht ongegrond.

b. Op de hoorzitting is gebleken dat hier mogelijk sprake is van miscommunicatie tussen klager en verbalisant. De verbalisant gaf aan dat hij voldoende informatie had om het proces-verbaal te kunnen opmaken. De aanvullende documenten van de klager waren voor het opmaken van een proces-verbaal niet van belang. In het proces-verbaal wordt immers alleen melding gemaakt van het feit dat de aangetroffen situatie niet in overeenstemming is met de voorwaarden, zoals deze zijn vastgelegd in de vergunning. Het is ook hoogst ongebruikelijk dat stukken van een geverbaliseerde aan een proces-verbaal worden toegevoegd. Indien tot vervolging wordt overgegaan is er immers voor betrokkene voldoende ruimte in de procedure om stukken voor zijn verdediging in te brengen. Omdat niet vast is komen te staan dat de buitengewoon opsporingsambtenaar heeft afgesproken met klager dat de stukken bij het proces-verbaal gevoegd zouden worden, kan hem niet worden verweten dat hij in eerste instantie de stukken niet aan het proces-verbaal heeft toegevoegd en zo doorgestuurd naar Justitie. Betrokkene heeft overigens onder ambtseed verklaard dat hij deze toezegging ook niet heeft gedaan. De opmerking van de coördinator handhaving is in dit licht dan ook niet on-

behoorlijk. Immers stukken die klager ter verdediging wil aandragen, dienen door hemzelf aan justitie te worden gezonden. Ten aanzien van dit klachtonderdeel zijn geen ombudsmannormen geschonden en de Ombudscommissie acht dit onderdeel van de klacht dan ook ongegrond.

c. Op de hoorzitting is vast komen te staan dat de coördinator handhaving niet op de hoogte was van het feit dat de buitengewoon opsporingsambtenaar en de klager elkaar nog gesproken hadden toen klager zijn stukken kwam ophalen. Klager was hierbij door hem meegedeeld dat de stukken alsnog met een aanvullend proces-verbaal naar justitie waren gezonden. Daarom heeft de klager de stukken niet meer bij de balie opgehaald. De coördinator handhaving heeft hieruit geconcludeerd dat klager iemand is die zich niet aan zijn afspraken houdt. Ten aanzien van dit klachtonderdeel zijn twee ombudsmannormen geschonden. Allereerst de norm van de coördinatie. De interne communicatie tussen de coördinator handhaving en de buitengewoon opsporingsambtenaar is onvoldoende geweest. Ook de norm aangaande de correcte bejegening is geschonden. De uitlating van de coördinator handhaving dat de klager "iemand is die zich niet aan zijn afspraken houdt" is niet correct. Te meer daar de coördinator deze opmerking niet aan de klager wil toelichten. Afspraken over het woordvoederschap binnen de gemeente richting klager zijn hierbij een onvoldoende reden om klager niet verder te woord te staan. Als er een gemeentelijke woordvoerder is aangewezen, dan had de coördinator handhaving klager niet te woord moeten staan. Als hij een dergelijke uitlating dan wel doet, dan dient hij ook bereid te zijn hier een toelichting op te geven.

d. Uit de brief van de gemeente Veere aan klager d.d. 12 maart 2008 wordt duidelijk dat de brief van 4 oktober 2007, die al was afgedaan bij brief van 8 januari 2008, is aangemerkt als een klacht. Vermeld staat immers dat de klacht niet verder in behandeling wordt genomen omdat er sprake zou zijn van samenloop met een lopende strafrechtelijke procedure. Dit betekent dat de regels voor de klachtbehandeling van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing zijn. De klacht is ingediend op 4 oktober 2007. Deze brief wordt beantwoord, na een rappel van de klager op 2 januari 2008. Overigens wordt in de brief van 8 januari 2008 ten onrechte verwezen naar een brief van klager van 17 december 2008. Er is een behandelingstermijn van 14 weken. De ombudsmannorm met betrekking tot de behandeltermijn, waarbij een termijn van acht weken nog redelijk wordt geacht, is geschonden. Ook de ombudsmannorm aangaande de uitvoeringspraktijk, die inhoudt dat er administratief nauwkeurig moet worden gewerkt, is geschonden. Uit de brief van 12 maart 2008 blijkt dat de klacht niet verder in behandeling wordt genomen. Deze brief is 22 weken na het indienen van de klacht verstuurd. Art. 9:8 onder 3 van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat van het niet in behandeling nemen van een klacht, klager binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis wordt gesteld. Deze termijn is ruimschoots overschreden. Er is gehandeld in strijd met de wet. Hierbij wordt wel opgemerkt dat de gemeente erkent dat deze beantwoording te lang heeft geduurd. Als oorzaak hiervoor wordt aangegeven de langdurige afwezigheid van de coördinator handhaving in verband met ziekte. De Ombudscommissie merkt hierbij op dat in het dossier geen correspondentie van de gemeente is aangetroffen waarin de gemeente de klager bericht over de lange afwezigheid van de coördinator handhaving, waardoor de behandeling van de klacht moet worden uitgesteld. De ombudsmannorm aangaande deugdelijke correspondentie is hier geschonden. In de beide brieven ter beantwoording van de klacht is ten onrechte geen verwijzing naar de Zeeuwse Ombudsman opgenomen, Dit is in strijd met artikel 9:12 lid 2 van de Algemene wet bestuursrecht. Ook hier is gehandeld in strijd met de wet.

De Ombudscommissie concludeert dat wat betreft een tweetal gedragingen de klacht ongegrond is. Bij de overige gedragingen zijn een aantal ombudsman-normen geschonden en er is gehandeld in strijd met de wet. Hierdoor komt de commissie tot het oordeel dat er onzorgvuldig is gehandeld. Daarbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- van alle contacten met burgers een (korte) aantekening in het dossier maken.
- toezien op correcte bejegening van burgers door ambtenaren. Hieronder wordt ook verstaan dat uitlatingen worden toegelicht.
- indien er sprake is van woordvoerderschap voor een bepaalde zaak, dit stringent hanteren. En dit communiceren met de burger.
- klachtbehandeling in overeenstemming met de wet uitvoeren.

dossier 2009.6

afhandeling verzoek hulpmiddel in het kader van de Wmo

Omdat de huidige voorziening kapot is wordt een verzoek ingediend voor een nieuwe voorziening. De gemeente laat weten dat de afdoening van het verzoek zeker zes weken kan duren. Klager geeft aan dat een dergelijke termijn, gelet op zijn situatie en de leeftijd niet acceptabel is en besluit het betreffende hulpmiddel zelf aan te schaffen. Hierover informeert hij de gemeente. Omdat een besluit op de aanvraag uitblijft wordt een bezwaarschrift ingediend wegens het niet tijdig nemen van een besluit. Door de Ombudscommissie wordt contact opgenomen met de gemeente. De gemeente biedt vervolgens klager haar excuses aan voor de gang van zaken en zegt toe dat er alsnog op korte termijn een besluit zal worden genomen. Klager geeft aan de klacht vooralsnog op te schorten. Daarna wordt van hem niets meer vernomen.

dossier 2009.20

geen reactie op verzoek om handhaving

Het aanbrengen van beplanting vindt volgens klager in afwijking van de verleende aanlegvergunning plaats.. Gelet daarop dient hij een verzoek om handhaving in maar een reactie blijft, ondanks telefonische contacten met en toezeggingen van de behandelend ambtenaar, uit. Nadat de Ombudscommissie heeft geadviseerd een klacht in te dienen ontvangt klager alsnog een besluit met betrekking tot zijn handhavingsverzoek. Vervolgens dient hij een bezwaarschrift in.

dossier 2009.23

gemeente niet bereid kosten ontstopping riolering te vergoeden

In verband met een ernstige verstopping van de riolering neemt klager contact op met de gemeente. Hij vermoedt dat de oorzaak, evenals een aantal jaren daarvoor, is gelegen in het deel van het riool dat eigendom is van de gemeente. De gemeente adviseert een bedrijf in te schakelen dat inderdaad vaststelt dat de oorzaak in het gemeentelijke deel van de riolering zit. Wanneer klager de gemeente verzoekt de door het bedrijf in rekening gebrachte kosten te vergoeden weigert de gemeente dat omdat men niet de opdrachtgever voor de werkzaamheden is. De Ombudscommissie adviseert klager een klacht in te dienen bij de gemeente.

dossier 2009.25

onzorgvuldig tot stand komen adviezen

Ten behoeve van de besluitvorming worden door het college van burgemeester en wethouders adviezen bij een daarvoor ingehuurde organisatie ingewonnen. Klager is van mening dat de wijze van totstandkoming van deze adviezen onzorgvuldig is omdat niet duidelijk is of door hem verstrekte informatie al dan niet bij het advies is betrokken. Omdat de klacht zich volgens de gemeente niet richt tegen gedragingen van de gemeente wordt deze niet in behandeling genomen. Op het verzoek om het klachtdossier aan de Zeeuwse Ombudsman toe te zenden wordt door klager niet gereageerd. De Ombudscommissie is van mening dat de adviezen van de betreffende instantie, nadat het college van burgemeester en wethouders daarover een besluit heeft genomen, onderdeel uitmaken van het besluit. Omdat hiertegen bezwaar kan worden gemaakt c.q. beroep kan worden ingesteld acht de commissie zich niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de betreffende gedraging.

dossier 2009.27

ongeoorloofd uitoefenen van dwang bij sluiten overeenkomst

Bij het sluiten van een privaatrechtelijke overeenkomst met betrekking tot de afgifte van een bouwvergunning is volgens klager door de gemeente ongeoorloofde dwang toegepast. Daarnaast worden vraagtekens geplaatst bij niet nakomen van de overeenkomst door een aan een bouwvergunning verbonden voorwaarde terwijl hij ook problemen heeft met het niet door de gemeente accepteren van een op zijn verzoek met betrekking tot deze voorwaarde door een deskundige uitgebracht advies. De gemeente is van mening dat er van enige dwang geen sprake is geweest en dat tegen het verbinden van de voorwaarde aan de bouwvergunning bezwaar kan worden gemaakt c.q. beroep kan worden ingesteld. Het college van burgemeester en wethouders besluit de klacht niet te behandelen. Met betrekking tot de ongeoorloofde dwang is er volgens hen geen sprake van een klachtwaardige gedraging terwijl tegen de aan de bouwvergunning verbonden voorwaarde bezwaar had kunnen worden gemaakt.

De Ombudscommissie besluit geen onderzoek in te stellen. Voor wat betreft de ongeoorloofde dwang kan de overeenkomst op grond van het bepaalde in het Burgerlijk Wetboek ter vernietiging aan de rechter worden voorgelegd. Wat betreft de voorwaarde wordt geconstateerd dat de gemeente deze inmiddels heeft laten vervallen zodat het belang van een onderzoek voor klager onvoldoende is.

dossier 2009.37

verzoek om handhaving

Naar aanleiding van een uitspraak van de Raad van State over een bouwvergunning voor het vergroten van een woning verzoekt klager het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad handhavend op te treden. De gemeente stuurt per e-mail een ontvangstbevestiging en deelt mede op welke datum naar verwachting een besluit zal worden genomen m.b.t. het verzoek. Omdat een verdere reactie van de gemeente uitblijft stuurt klager enige tijd na die datum een rappelbrief. Door de Ombudscommissie wordt klager erop gewezen dat hij wegens het niet tijdig nemen van een besluit bezwaar kan maken en een klacht jaarverslag Zeeuwse Ombudsman 2009

kan indienen. Tevens wordt hij geadviseerd rechtsbijstand te zoeken. Kort daarna blijkt dat de gemeente op de toegezegde datum wel degelijk een besluit heeft genomen en daarover een brief aan klager heeft gezonden.

Uit nadere informatie van klager blijkt dat hij ook nog geen reactie heeft gehad op een eerder verzoek om handhaving in de onderhavige kwestie. Daarover heeft hij in het vorige verslagjaar (2008.124) een klacht ingediend. Die was op dat moment nog bij de gemeente in behandeling. Omdat de gemeente had aangegeven dat tijdens de hoorzitting de klacht was ingetrokken was het klachtdossier door de Zeeuwse Ombudsman gesloten. Omdat het betreffende verzoek tot handhaving nog steeds niet is afgehandeld besluit de Ombudscommissie de uit 2008 daterende klacht alsnog naar de gemeente door te zenden ter behandeling. De gemeente deelt kort daarna mede dat het besluit op handhavingsverzoek ter onder-tekening bij het college ligt. Daarna wordt van klager niets meer vernomen.

dossier 2009.62

voorlopige aanslag toeristenbelasting

De gemeente legt een voorlopige aanslag toeristenbelasting op. Klager wil uitstel van betaling totdat hij de verschuldigde belasting daadwerkelijk van zijn huurders heeft ontvangen. De Ombudscommissie deelt klager mede dat de heffingsambte-naar op grond van de verordening een voorlopige aanslag kan opleggen. Daar kan de Zeeuwse Ombudsman niets aan veranderen.

dossier 2009.95

geen reactie op ingediende klacht c.q. verzoek om handhaving

Er wordt een klacht ingediend wegens het parkeren op een volgens klager ille-gaal, in een natuurgebied, aangelegd parkeerterrein. De klacht wordt niet door de gemeente in behandeling genomen omdat deze zich niet tegen de gemeente richt. De brief wordt beschouwd als een verzoek om handhaving. Inmiddels is er een onderzoek ingesteld naar het parkeerterrein. Na het onderzoek wordt aan klager medegedeeld dat hij niet als belanghebbende wordt aangemerkt. Omdat tegen het besluit bezwaar kan worden gemaakt is er in deze geen verdere rol voor de Zeeuwse Ombudsman weggelegd.

dossier 2009.116

overlast onderverhuur

Omwonenden ondervinden overlast van de onderverhuur ten behoeve van com-merciële activiteiten van een cultureel centrum en muziekpodium. Daarbij wordt niet voldaan aan de voorschriften van de gemeente m.b.t. geluidsoverlast en ho-reca-vergunning. In plaats van zich te houden aan afspraken en toezeggingen onderzoekt de gemeente nu de mogelijkheden voor verruiming van de bestem-ming en geluidsregelgeving. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Uit de daarna door klager toegezonden correspondentie van de gemeente blijkt dat het muziek-podium reeds is aangeschreven in verband met de geconstateerde overtredin-gen. Na een gesprek met de gemeente en het bestuur van het muziekpodium beschouwt klager zijn klacht als afgedaan.

dossier 2009.125

bestemmingswijziging grond

In 1999 doet de gemeente, volgens klager, een toezegging voor een herziening van het bestemmingsplan met betrekking tot een in zijn eigendom toebehorend perceel grond. Hij wil dat de gemeente deze toezegging eindelijk eens nakomt. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Van de klachtafhandeling door de gemeente ontvangt de Ombudscommissie geen informatie.

* dossier 2009.107

onderbouwing WOZ-taxatie

De in zijn ogen onvolledige onderbouwing van een taxatierapport is voor klager aanleiding om een aantal vragen aan de gemeente te stellen. Aan het kenbaarheidsvereiste is niet voldaan. Uit nader informatie is gebleken dat de gemeente de toezegging heeft gedaan dat hij voor een bepaalde datum bericht krijgt. Enige tijd later bericht de gemeente klager dat de gevraagde informatie niet zal worden verstrekt. Dit is voor hem aanleiding om een klacht in te dienen bij de gemeente.

Gemeente Terneuzen

*totaal aantal klachten 23
klachten bevoegd 4
klachten onbevoegd 12
door bemiddeling opgelost 1
geen klacht in de zin van de Awb 6*

dossier 2009.7

afwijzing verzoek bijzondere bijstand

De gemeente wijst een verzoek voor bijzondere bijstand met betrekking tot door klager gemaakte reiskosten voor het bijwonen van een rechtszitting, ook nadat een bezwaarschrift is ingediend, af. Klager is het hiermee niet eens. De Ombudscommissie wijst klager erop dat in dit geval gebruik gemaakt moet worden van de mogelijkheid om beroep aan te tekenen en dat het klachtrecht daarom niet van toepassing is. Daarvan zal klager gebruik maken.

dossier 2009.17

langdurigheidstoeslag

Door de gemeente wordt, volgens klager, in eerste instantie een verouderd formulier toegezonden voor het indienen van een aanvraag voor de langdurigheidstoeslag. Omdat de toekenning niet met terugwerkende kracht plaatsvindt is zij van mening dat ze door de gang van zaken benadeeld wordt. Door de Ombudscommissie wordt geadviseerd een klacht in te dienen bij de gemeente.

dossier 2009.18

onderzoek sociale zaken

Door de afdeling sociale zaken wordt een onderzoek gedaan naar de financiële positie van klager. Uit het onderzoek blijkt dat het vermogen van klager aanzienlijk lager is dan de daarvoor van toepassing zijnde norm. Zij is het echter niet eens met de uitkomst van de berekening van de gemeente. De Ombudscommissie is van mening dat er geen sprake is van een klachtwaardige gedraging. Aan klager wordt medegedeeld dat het haar vrij staat een klacht bij de gemeente in te dienen.

dossier 2009.21

de voorgenomen plaatsing van een speelkooi

Over een aantal gedragingen van de gemeente, die zich hebben voorgedaan na het indienen van een eerdere klacht over deze kwestie, wordt door klagers een klacht ingediend bij de gemeente. Het betreft 1. het niet nakomen van de toezegging om met nadere informatie te komen over het geheel of gedeeltelijk overdoen van de voorbereidingsprocedure, 2. het schaden van het vertrouwen van de wijkbewoners door niet met alle wijkbewoners maar wel met de wijkraad te overleggen, 3. het handelen in strijd met eigen nota's en notities wat betreft burgerparticipatie en 4. het niet binnen de termijn beantwoorden van raadvragen. De gemeente besluit de behandeling van de klacht aan te houden totdat de rechtbank een uitspraak heeft gedaan over het tegen de verleende bouwvergunning ingestelde beroep en totdat de Zeeuwse Ombudsman het rapport heeft uitgebracht over de eerste klacht. Gelet hierop wordt de klacht ter beoordeling voorgelegd aan de Ombudscommissie. De commissie acht zich niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de in het geding zijnde gedragingen: 1. uit informatie van de gemeente blijkt dat deze toezegging wel gestand zal worden gedaan zodat de klacht m.b.t. deze gedraging kennelijk ongegrond is, 2. het staat de gemeente vrij om eerst te overleggen met de wijkraad zolang de toezegging aan de bewoners maar wordt nagekomen. Aangezien is gebleken dat dit het geval is, is de klacht m.b.t. deze gedraging ook kennelijk ongegrond. 3. hierover is door de Zeeuwse Ombudsman in het rapport over de eerste klacht reeds een oordeel gegeven en 4. dit is een zaak tussen de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders waarvan het belang van klager bij een onderzoek onvoldoende is.

***# dossier 2009.29**

behandeling verzoeken diverse tegemoetkomingen

Wanneer door klager verzoeken worden ingediend om in aanmerking te komen voor de aanpassing van zijn woning wegens zijn handicap en om een vervoersvoorziening (Wet maatschappelijke ondersteuning) en een uitkering ingevolge de Wet Werk en Bijstand en de gemeente in dat kader verzoekt om het verstrekken van aanvullende informatie gaat hij daarmee niet akkoord. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden aan de gemeente. De gemeente besluit de klacht niet te behandelen omdat tegen de in het geding zijnde gedragingen bezwaar kan worden gemaakt c.q. beroep kan worden ingesteld. Nadat de klacht ter beoordeling aan de Ombudscommissie

wordt voorgelegd besluit deze, om dezelfde redenen als de gemeente, geen onderzoek in te stellen.

o dossier 2009.30

gedrag en uitlatingen van ambtenaar

Het handelen en de uitlatingen van een ambtenaar over de bodemsanering op het terrein van klager zijn voor hem aanleiding om een klacht in te dienen. Nadat de klacht door de gemeente niet in behandeling wordt genomen wordt deze ter beoordeling aan de Zeeuwse Ombudsman voorgelegd.

Inmiddels heeft de hoorzitting plaatsgevonden en zijn de concept-bevindingen aan de gemeente en klager toegezonden. Het eindrapport zal in het komende verslagjaar worden uitgebracht.

o dossier 2009.40

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

Naar aanleiding van de hierover in het vorige verslagjaar ingediende klacht (2008-13), waarbij nog niet was voldaan aan het kenbaarheidsvereiste, heeft de Zeeuwse Ombudsman getracht deze door bemiddeling op te lossen. Nadat uiteindelijk is gebleken dat de klacht niet naar tevredenheid van klagers is opgelost besluiten zij formeel een klacht bij de gemeente in te dienen. Nadat de klacht door de gemeente is afgedaan wordt deze ter beoordeling aan de Zeeuwse Ombudsman voorgelegd.

De hoorzitting heeft plaatsgevonden, het eindrapport zal in het volgende verslagjaar worden uitgebracht.

dossier 2009.44

vergoeding gebruik gemeentegrond

Door de gemeente wordt een overeenkomst aan klager voorgelegd voor het gebruik van een strook gemeentegrond achter haar woning. Klager heeft de overeenkomst ondertekend. Zij blijft echter bezwaren houden tegen de door de gemeente in rekening gebrachte vergoeding. Voor het afsluiten van de overeenkomst was er immers voor het gebruik geen vergoeding verschuldigd.

De Ombudscommissie adviseert klager een klacht in te dienen bij de gemeente.

o dossier 2009.47

inzage stukken en behandeling in bezwaarschriftencommissie

De gang van zaken met betrekking tot de behandeling van een bezwaarschrift tegen een besluit tot herziening van het recht op bijstand op grond van de Wet Werk en Bijstand en de terugvordering van het ten onrechte uitgekeerde bedrag is aanleiding voor hem om een klacht in te dienen. Nadat de gemeente de klacht ongegrond heeft verklaard wordt deze ter beoordeling voorgelegd aan de Zeeuwse Ombudsman.

De hoorzitting heeft plaatsgevonden, het eindrapport zal in het komende verslagjaar worden uitgebracht.

dossier 2009.48

schade aan woning als gevolg van bouwwerkzaamheden

Vanwege de vele bouwwerkzaamheden die de afgelopen jaren in de buurt hebben plaatsgevonden is er schade ontstaan aan de woning van klager. Hij is van mening dat de gemeente daarvoor aansprakelijk is en vraagt hoe dat het best aangepakt kan worden. Door de Ombudscommissie wordt medegedeeld dat de Zeeuwse Ombudsman geen adviesinstantie is. Geadviseerd wordt juridische bijstand in te schakelen.

dossier 2009.54

afwijzing aanvraag langdurigheidstoeslag

De gemeente wijst een aanvraag voor het toekennen van langdurigheidstoeslag af omdat klager niet aan alle voorwaarden voldoet. Zij begrijpt niet waarom ze niet voor de toeslag in aanmerking komt. De Ombudscommissie wijst op de mogelijkheid dat tegen de afwijzing bezwaar kan worden gemaakt.

o dossier 2009.63

sloop aanbouw buurwoning

De aanbouw van de buurwoning van klager wordt gesloopt. Daarvoor is geen sloopvergunning verleend terwijl die in de ogen van klager wel vereist was. Na de sloop ontstaat door een slechte afdichting van een keldergat een gevaarlijke situatie. Klager is van mening dat zij onheus behandeld wordt door enkele medewerkers van de gemeente. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de klacht daar inmiddels in behandeling is. Nadat de klacht door de gemeente is afgehandeld legt klager deze ter beoordeling aan de Zeeuwse Ombudsman voor.

De hoorzitting heeft plaatsgevonden en de concept-bevindingen zijn aan de gemeente en klager toegezonden voor een reactie. Het eindrapport zal in het komende verslagjaar worden uitgebracht.

*** dossier 2009.80**

naheffingsaanslag parkeerbelasting

Het niet tijdig betalen van een naheffingsaanslag leidt tot inschakeling van een deurwaarder waardoor de kosten alleen maar zijn opgelopen. Uiteindelijk is er een aankondiging voor een beslaglegging gedaan. Nog afgezien van het feit dat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste had tegen de aanslag bezwaar kunnen worden gemaakt. De Ombudscommissie besluit geen onderzoek in te stellen naar de klacht.

dossier 2009.90

klacht in verband met een schaftkeet op de stoep

Een woningcorporatie geeft een bedrijf opdracht om een woning te herstellen. Er wordt een schaftkeet op het trottoir geplaatst waardoor de doorgang voor voetgangers wordt belemmerd. Er zijn voldoende parkeerplaatsen beschikbaar om de keet op te zetten. Klager wendt zich tot de gemeente doch die is niet voornemens

verdere actie te ondernemen. De Ombudscommissie adviseert een klacht in te dienen bij de woningcorporatie en/of de gemeente te verzoeken handhavend op te treden als er in strijd met de APV wordt gehandeld.

dossier 2009.99

uitkering Wet Werk en Bijstand

De bijzondere bijstandsgids geeft klager aanleiding een aantal opmerkingen te maken over het beleid van de gemeente in relatie tot haar persoonlijke situatie. De Ombudscommissie geeft aan dat zij niet bevoegd is een onderzoek in te stellen naar het beleid.

dossier 2009.100

bruikleen gemeentegrond

Uit onderzoek van de gemeente is gebleken dat klager zonder toestemming een perceel gemeentegrond achter haar woning in gebruik zou hebben genomen. De gemeente biedt voor de grond een bruikleenovereenkomst aan. Door de Ombudscommissie wordt zij erop gewezen dat niet is uitgesloten dat zij reeds door verjaring eigenaar is geworden van de grond. Geadviseerd wordt hiervoor juridische bijstand te zoeken. Daarnaast bestaat er tussen klager en de gemeente ook verschil van mening over de oppervlakte van het in gebruik zijnde perceel c.q. de eigendomssituatie. De commissie adviseert om de akte van aankoop van de woning c.q. het kadaster te raadplegen en constateert dat van klachtwaardige gedragingen nog geen sprake is.

dossier 2009.107

terugvordering uitkering Wet Werk en Bijstand

De buurvrouw van klager heeft wegens geestelijke en lichamelijke problemen enige tijd bij hem ingewoond. Dit heeft hij, in verband met zijn bijstandsuitkering, bij de gemeente gemeld. Nu wordt de bijstanduitkering van zijn buurvrouw stopgezet en deels teruggevorderd. De Ombudscommissie wijst erop niet bevoegd te zijn een onderzoek in te stellen wegens het feit dat er een mogelijkheid is om bezwaar te maken en verwijst klager door naar het juridisch loket.

dossier 2009.129

uitvoering rechterlijke uitspraak

In een rechterlijke uitspraak is bepaald dat de door klager ten behoeve van de procedure gemaakte reiskosten door de gemeente vergoed moeten worden. Volgens haar weigert de gemeente de kosten echter uit te betalen. Uit de uitspraak blijkt echter dat de gemeente over de reiskosten een nieuw besluit moet nemen. De gemeente zegt toe dat op korte termijn te zullen doen en daarna het verschuldigde bedrag te zullen uitbetalen. Enige tijd later bevestigt klager dat ze het besluit heeft ontvangen en het bedrag zal worden overgemaakt.

dossier 2009.133

vergoeding kosten uittreksel GBA

Ten behoeve van het voeren van een gerechtelijke procedure moet klager een uittreksel uit het GBA overleggen. Zij dient voor de vergoeding van de kosten een aanvraag voor bijzondere bijstand in. De vergoeding wordt geweigerd en klager dient een bezwaarschrift in. De Ombudscommissie deelt klager mede dat het klachtrecht in deze niet van toepassing is omdat er een mogelijkheid is bezwaar te maken c.q. beroep in te stellen.

dossier 2009.135

brandgang staat blank

De brandgang achter de tuin van klager staat regelmatig blank. Er is door de gemeente actie ondernomen maar het resultaat daarvan is onvoldoende. Hij zou graag zien dat er een kolk wordt geplaatst. De Ombudscommissie adviseert klager contact op te nemen met de afdeling Realisatie en Beheer en wijst hem op de mogelijkheid een klacht in te dienen.

dossier 2009.138

inhouding belasting op uitkering WWB

Uit informatie van de belastingdienst is klager gebleken dat de inhouding van de gemeente op haar uitkering te hoog is. Zij heeft hierover contact opgenomen met de behandelend ambtenaar die heeft toegezegd een en ander uit te zoeken. Dat is echter nog steeds niet gebeurd. Op verzoek van klager wordt de klacht doorgezonden naar de gemeente. Informatie van de gemeente over de klachtafhandeling blijft echter uit.

dossier 2009.141

nooduitgang en gebruik winkelcentrum

De gemeente heeft een vergunning verstrekt voor het maken van een nooduitgang in een winkelcentrum. Die komt uit in de tuin van klager. Volgens haar kan dat niet en de nooduitgang voldoet ook niet aan de brandveiligheidsvoorschriften. Daarnaast stelt zij dat er sprake zou zijn van een met de bestemming strijdig gebruik. Daarvoor is een handhavingsverzoek ingediend bij de gemeente. De Ombudscommissie deelt klager mede dat tegen een besluit op een handhavingsverzoek bezwaar kan worden gemaakt. In dat geval is het klachtrecht niet van toepassing.

dossier 2009.143

niet nakomen afspraken

In tegenstelling tot, volgens klager, gemaakte afspraken heeft zij van de sociale dienst geen vergoeding voor kinderopvang ontvangen en wordt zij gekort op haar uitkering wegens werkzaamheden als alpha hulp. Door de Ombudscommissie wordt geadviseerd een klacht in te dienen bij de gemeente.

gemeenschappelijke regeling SaBeWa

*totaal aantal klachten 5
klachten bevoegd 0
klachten onbevoegd 2
door bemiddeling opgelost 3
geen klacht in de zin van de Awb 0*

dossier 2009.31

na drie jaar alsnog versturen van betalingsherinneringen

Het alsnog na drie jaar toezenden van betalingsherinneringen is aanleiding om een klacht in te dienen. Al sinds enige jaren maakt klager gebruik van de mogelijkheid om de aanslagen door middel van een automatische incasso te voldoen. Vanwege een ontoereikend banksaldo kan de automatische incasso niet worden uitgevoerd en wordt vervolgens een aanmaning verzonden. Omdat ook deze niet wordt voldaan is een deurwaarder ingeschakeld. Met de deurwaarder wordt een betalingsregeling voor het voldoen van de aanslagen over 2006 overeengekomen. De dwangbevelkosten worden echter door klager niet voldaan omdat die volgens hem onterecht zijn. Omdat niet aan het kenbaarheidsvereiste is voldaan wordt de klacht ter behandeling doorgezonden. Alhoewel het opnieuw tot invordering brengen door technische en organisatorische problemen langer heeft geduurd is een en ander wel binnen de wettelijke termijnen geschied. Tegen de kosten van het dwangbevel had klager verzet kunnen indienen. Om die redenen neemt SaBeWa de klacht niet in behandeling. Vervolgens wordt de klacht ter beoordeling van de Zeeuwse Ombudsman voorgelegd. De Ombudscommissie sluit zich aan bij de motivering van SaBeWa en besluit geen verder onderzoek in te stellen naar de klacht.

*** dossier 2009.38**

kwijschelding belastingen

Een verzoek om kwijschelding van gemeentelijke en waterschapsbelastingen wordt afgewezen omdat er over voldoende betalingscapaciteit wordt beschikt. Klager is het er niet mee eens dat voor studenten, waarvan in het onderhavige geval sprake is, voor het berekenen van het inkomen uitgegaan wordt van een forfaitair bedrag. Voor zover de klacht betrekking heeft op waterschapsbelastingen wordt deze door de Zeeuwse Ombudsman doorgezonden naar de Nationale Ombudsman. De Ombudscommissie acht zich niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de klacht omdat er tegen het besluit om geen kwijschelding toe te kennen, beroep mogelijk is geweest. Wel wordt een toelichting gegeven waarom bij studenten wordt gerekend met forfaitaire bedragen.

dossier 2009.39

betalingsherinneringen

Klager ontvangt twee betalingsherinneringen terwijl zij een machtiging heeft afgegeven voor een automatische incasso. Volgens haar is er geen sprake van openstaande vorderingen. Zij maakt bezwaar tegen de betalingsherinneringen en verzoekt om een schriftelijke rectificatie. Nog voordat de Ombudscommissie con-

tact opneemt met SaBeWa geeft men van die zijde aan dat de betreffende herinneringen ten onrechte zijn verzonden en biedt daarvoor excuses aan.

dossier 2009.53

geen reactie op ingediende klacht

Bij een verzoek om een tweetal bedragen te voldoen wordt niet aangegeven welke gemeentelijke belastingen het betreft. Daarom wordt een klacht ingediend. Een maand later heeft klager nog geen enkele reactie ontvangen. Uit informatie van SaBeWa blijkt dat dit de invordering van nog niet betaalde belastingen betreft van één van de deelnemende gemeenten van voor de periode van de instelling van de gemeenschappelijke regeling. Overigens blijkt er wel al telefonisch contact geweest te zijn met klager en is de invordering stopgezet totdat de gestelde vragen kunnen worden beantwoord. Klager wordt door de Ombudscommissie geïnformeerd over de stand van zaken. Daarna wordt niets meer van hem vernomen.

dossier 2009.87

kwijtschelding belastingen

Volgens klager, die een Wajong-uitkering krijgt, is bij de berekening van het inkomen ten behoeve van de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen, ten onrechte de Jonggehandicaptenkorting meegerekend. Daardoor komt zij slechts in aanmerking voor een gedeeltelijke kwijtschelding. Dit zou in strijd zijn met de Uitvoeringsregeling Invorderingswet. De Ombudscommissie adviseert klager in ieder geval beroep aan te tekenen tegen het kwijtscheldingsbesluit en zegt toe een ander uit te zoeken. Nadat duidelijk is geworden dat klager gelijk heeft wordt contact opgenomen met SaBeWa. Daar wordt geconstateerd dat er een verkeerde beoordeling heeft plaatsgevonden. Een nieuwe beschikking voor volledige kwijtschelding wordt voorbereid.

Gemeente Goes

*totaal aantal klachten 16
klachten bevoegd 1
klachten onbevoegd 11
door bemiddeling opgelost 1
geen klacht in de zin van de Awb 3*

*** dossier 2009.9**

naheffingsaanslag parkeerbelasting

Nadat klager beroep heeft ingesteld bij de rechtbank tegen een naheffingsaanslag parkeerbelasting wordt door de heffingsambtenaar alsnog aan het bezwaar van klager tegemoet gekomen. Daarbij wordt aangegeven dat de gemeente de kosten voor de naheffingsaanslag alsmede de griffiekosten aan klager zal vergoeden. Omdat klager blijft zitten met de kosten van o.a. de gevoerde correspondentie en het verkrijgen van een getuigenverklaring verzoekt zij de gemeente ook die kosten te vergoeden. De gemeente geeft aan hiertoe niet bereid te zijn. Omdat daarvoor geen argumentatie wordt gegeven verzoekt klager de gemeente hierom. Een reactie blijft echter uit. Uit de afwijzingsbrief van de gemeente blijkt overigens dat de gemeente wel degelijk een argumentatie heeft gegeven, er wordt namelijk verwezen naar het bepaalde in artikel 8:87 van de Algemene wet

bestuursrecht. Kort na het indienen van de klacht zendt de gemeente een reactie met een uitgebreide motivering. Daarin wordt o.a. gesteld dat de kosten van internationale telefoongesprekken voor vergoeding in aanmerking komen. Omdat hiervan in het onderhavige geval sprake is adviseert de Ombudscommissie klager de declaratie aan de hand van een telefoonrekening nader te onderbouwen. Met de klachtencoördinator van de gemeente wordt afgesproken dat zij de verdere afhandeling ter hand zal nemen.

dossier 2009.33

onheuse bejegening door parkeercontroleurs/naheffingsaanslag parkeerbelasting

Het twee keer opleggen van een naheffingsaanslag parkeerbelasting is voor klager aanleiding om contact op te nemen met de Zeeuwse Ombudsman. De eerste keer weet zij zeker dat er een ticket achter de voorruit lag, hetgeen door de parkeercontroleurs wordt betwist. De tweede keer was haar dochter net een nieuw kaartje gaan kopen toen de parkeercontroleurs al aan haar auto stonden. Daarbij merkten zij op dat het geen enkele zin had om bezwaar te maken omdat er toch geen bewijs kan worden geleverd door klager. De Ombudscommissie adviseert klager bezwaar te maken tegen de naheffingsaanslag c.q. een klacht in te dienen bij de gemeente.

o dossier 2009.41

geschil over de schuur/paardenstal van de buurman

De Raad van State doet, naar aanleiding van een door klager ingesteld beroep, een uitspraak over een bouwvergunning voor het vernieuwen van een dak en raam van een schuur op het perceel van de buurman van klager. Het handelen van de gemeente na deze uitspraak is aanleiding voor het indienen van een klacht. Nadat de gemeente de klacht heeft afgehandeld wordt deze ter beoordeling voorgelegd aan de Zeeuwse Ombudsman. De hoorzitting heeft inmiddels plaatsgevonden, het eindrapport zal in het volgende verslagjaar worden uitgebracht.

dossier 2009.50

nog geen besluit op het bezwaarschrift

Omdat aan een besluit over een krediet inzake het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz) een voorwaarde is verbonden waaraan klager niet kan voldoen dient hij een bezwaarschrift in. De hoorzitting heeft bijna twee maanden geleden plaatsgevonden maar een besluit op zijn bezwaarschrift heeft hij nog niet ontvangen. Uit informatie van klager blijkt dat er sprake is van een nieuwe rapportage die aanleiding geeft voor het houden van een tweede hoorzitting. Een aantal weken daarna deelt de gemeente mede dat het advies van de bezwaarschriftencommissie is ontvangen en er binnen enkele weken een besluit door het college van burgemeester en wethouders zal worden genomen. Twee weken later ontvangt klager uiteindelijk het besluit op zijn bijna negen maanden geleden ingediende bezwaarschrift.

dossier 2009.57

geen antwoord op gestelde vragen

Aan de gemeenteraad worden door klager vragen gesteld over de besteding van een subsidie. Het college van burgemeester en wethouders beantwoordt de vragen, doch in zijn ogen onvoldoende. Hij wordt door de Ombudscommissie gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de gemeente.

dossier 2009.64

onheuse bejegening

Wegens gezondheidsklachten heeft klager, die een bijstandsuitkering heeft, een aanvraag voor een therapie ingediend bij de gemeente. Omdat de klachten ernstiger zijn geworden is zij inmiddels onder behandeling in het ziekenhuis. De arts heeft aangegeven dat hij de therapie wel zal regelen. Dit heeft klager telefonisch aan de gemeente medegedeeld. Enige tijd later ontvangt zij van het indicatieorgaan een brief dat haar aanvraag wordt afgewezen omdat zij niet wil meewerken. Dit terwijl zij reeds aan de gemeente heeft medegedeeld dat het ziekenhuis de therapie voor haar zal regelen. De Ombudscommissie adviseert een klacht in te dienen dan wel gebruik te maken van de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen.

dossier 2009.66

schade als gevolg van aanrijding

Er vindt een aanrijding plaats met een plantenbak die door de gemeente als verkeersobstakel is neergezet. Volgens klager voldeed deze niet aan de gestelde eisen en daarom heeft hij een verzoek om schadeloosstelling ingediend. Omdat de communicatie met de gemeente hierover is verzand, besluit hij zijn gemeentelijke belastingen niet meer te betalen. De Ombudscommissie ontraadt klager deze werkwijze en adviseert hem een klacht in te dienen bij de gemeente.

dossier 2009.67

achteraf opvragen bewijsstukken vakantie

Naar aanleiding van een verzoek om vakantieverlof, klager heeft een uitkering op grond van de Wet Werk en Bijstand, vraagt de gemeente achteraf bewijsstukken op. De vraag is of de gemeente hiertoe, onder andere in verband met de privacy, gerechtigd is. Uit ingewonnen informatie blijkt dat de gemeente dit overigens op het aanvraagformulier heeft vermeld. Ook de jurisprudentie bevestigt dat de betreffende informatie op grond van de inlichtingenplicht mag worden opgevraagd. De Ombudscommissie deelt dit aan klager mede en constateert dat het wenselijk zou zijn dat alle gemeenten deze informatie op het aanvraagformulier zouden opnemen.

dossier 2009.77

naheffingsaanslag parkeerbelasting

Naar aanleiding van een naheffingsaanslag parkeerbelasting wordt een bezwaarschrift ingediend. Het bezwaar wordt, wegens termijnoverschrijding, niet-ontvankelijk verklaard. Klager blijft daarna met de heffingsambtenaar corresponderen omdat hij het met de beslissing op het bezwaarschrift niet eens is. De heffingsambtenaar wijst hem op de mogelijkheid om beroep aan te tekenen tegen zijn besluit. Een daarop volgende brief wordt als klacht beschouwd doch de klacht wordt niet in behandeling genomen omdat er een mogelijkheid is geweest bezwaar te maken c.q. beroep in te stellen. De Ombudscommissie besluit, nadat klager de klacht aan de Zeeuwse Ombudsman heeft voorgelegd, om dezelfde reden als de gemeente geen onderzoek in te stellen.

dossier 2009.84

respecteren uitspraak Raad van State

In de ogen van klagers wordt een uitspraak van de Raad van State over een ontsluitingsweg van een wijk door de gemeente niet gerespecteerd. De Ombudscommissie stelt vast dat er in de uitspraak wordt verwezen naar een aantal toezeggingen van de gemeente. Als die niet worden nagekomen kan daarover een klacht wordt ingediend bij de gemeente. Daarnaast wordt de uitspraak door klagers op een bepaalde manier geïnterpreteerd waarbij het de vraag is of dat op de juiste wijze geschiedt. Dit wordt aan klagers medegedeeld onder de mededeling dat de commissie vooralsnog niet bevoegd is een onderzoek te doen naar de klacht. Daarna wordt van klagers niets meer vernomen.

dossier 2009.96

waarde WOZ versus opgave bouwkosten bij aanvraag bouwvergunning in relatie tot legesheffing en berekening van de bebouwde oppervlakte en de hoogte van het gebouw

Bij het invullen van een bouwaanvraag is door de aanvrager i.c. zijn buurman volgens klager aanwijsbaar foutieve informatie gegeven, Volgens hem betekent dit dat daardoor lagere vervolgcosten vermeden worden met betrekking tot de belastingen betreffende het woningbezit. Daarnaast wordt de oppervlakte en de hoogte van het in het geding zijnde gebouw bepaald door middel van een onjuiste meetmethode. De klacht wordt door de gemeente niet in behandeling genomen. Nog afgezien van het feit dat door klager op geen enkele wijze wordt onderbouwd dat de bouwkosten gebruikt zouden worden voor het bepalen van de WOZ-waarde is de Ombudscommissie van mening dat het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging onvoldoende is om een onderzoek in te stellen. Het betreffende pand is immers geen referentiepand voor het bepalen van de WOZ-waarde van zijn woning. Dat belang ontbreekt ook bij de vaststelling van de leges voor een aan een derde verstrekte bouwvergunning. Met betrekking tot de verleende bouwvergunning is er een mogelijkheid om bezwaar te maken c.q. beroep in te stellen zodat de commissie ook niet bevoegd is een onderzoek in te stellen naar dit onderdeel van de klacht.

*** dossier 2009.102**

naheffingsaanslag parkeerbelasting

De heffingsambtenaar legt een naheffingsaanslag parkeerbelasting op omdat er geen geldig parkeerbewijs achter de voorruit is aangetroffen. Het ingediende bezwaarschrift wordt ongegrond verklaard. De Ombudscommissie adviseert klager gebruik te maken van de mogelijkheid om beroep in te dienen en deelt daarbij mede daarom niet bevoegd te zijn een onderzoek in te stellen naar de klacht.

dossier 2009.104

behandeling door de afdeling sociale zaken

Bij het indienen van een aanvraag om een uitkering in het kader van de Wet Werk en Bijstand voelt klager zich door de behandelend ambtenaar onheus bejegend. De Ombudscommissie adviseert een klacht in te dienen maar klager geeft aan, vanwege haar geestelijke gesteldheid, niet voornemens te zijn dat te doen. Dat vernemende in relatie tot de aanwezige problematiek lijkt het de commissie beter dat klager juridische bijstand zoekt c.q. contact opneemt met maatschappelijk werk.

dossier 2009.136

aansprakelijkstelling gemeente

Een losliggende stoeptegels is de oorzaak van een valpartij waarbij klager haar arm heeft gebroken. De verzekeringsmaatschappij van de gemeente wijst de aansprakelijkheid af. In de telefonische contacten met de gemeente is volgens haar de indruk gewekt dat het allemaal wel goed zou komen. De Ombudscommissie wijst klager op de mogelijkheid de vraag over de aansprakelijkheid voor te leggen aan de rechter dan wel een klacht in te dienen.

*** dossier 2009.142**

aanvraag bouwvergunning

Er is een aanvraag voor een bouwvergunning ingediend en volgens klager heeft hij daarop nog geen reactie gekregen. Uit nadere informatie blijkt dat klager helemaal geen aanvraag heeft ingediend en dat de gemeente al geruime tijd geleden heeft aangegeven niet bereid te zijn de bouw van een woning mogelijk te maken. Hij heeft zijn verzoek aangekaart in een gesprek met raadsleden in het kader van "met de raad om tafel" en daarna niets meer vernomen. Door de Ombudscommissie wordt hij geadviseerd een klacht in te dienen bij de gemeente.

dossier 2009.145

bijzondere bijstand

Voor geneesmiddelen die niet worden vergoed door de ziektekostenverzekering wil klager een beroep doen op de bijzondere bijstand. De gemeente vraagt haar daarvoor een verklaring van de huisarts te overleggen. De huisarts weigert dit

echter. Door de Ombudscommissie wordt klager doorverwezen naar de klachtencoördinator om te bezien hoe dit probleem kan worden opgelost.

Gemeente Sluis

*totaal aantal klachten 10
klachten bevoegd 1
klachten onbevoegd 2
door bemiddeling opgelost 2
geen klacht in de zin van de Awb 5*

dossier 2009.14

gemeente reageert niet op verzoek om een gesprek

De eigenaren van een aantal vakantiewoningen hebben aan de gemeente hun zorg kenbaar gemaakt over de onderhoudstoestand van de infrastructuur (wegen en riolering) in hun park. Zij verzoeken de gemeente zorg te dragen voor een goede staat van onderhoud. Nadat de gemeente, op verzoek van klagers, een ontvangstbevestiging heeft gezonden is enige maanden later nog geen inhoudelijke reactie ontvangen. Nadat de Ombudscommissie contact heeft opgenomen met de gemeente ontvangen klagers een uitnodiging voor een gesprek met de wethouder. Tijdens het gesprek bleek echter dat men met de verkeerde wethouder aan tafel zat. Door de commissie wordt contact opgenomen met de gemeente om een spoedige afhandeling van het verzoek van klagers te bewerkstelligen. Een toezegging dat de gemeente contact zou opnemen met hen wordt niet nagekomen. Na een hernieuwde bemiddeling van de Ombudscommissie worden er door de gemeente een aantal concrete afspraken gemaakt met de eigenaren en worden zij opnieuw uitgenodigd voor een gesprek. Vanwege personele veranderingen wordt het gesprek een drietal maanden doorgeschoven. Klagers uiten hun ongenoegen bij de gemeente over de gang van zaken. Nadat het toegezegde gesprek tot drie keer toe is uitgesteld vindt het uiteindelijk, bijna 1,5 jaar na het verzoek, plaats. De Ombudscommissie adviseert de eigenaren over de gang van zaken een klacht in te dienen bij de gemeente. Nadat de klacht is ingediend worden betrokkenen uitgenodigd voor een inhoudelijk gesprek. Er wordt door de gemeente een concreet voorstel gedaan om de onderhoudstoestand te verbeteren. Daarna wordt van klagers niets meer vernomen.

dossier 2009.16

inhouding alimentatie op WWB uitkering

De gemeente houdt alimentatie in op de uitkering van klager, doch de ex-partner betaalt een lager bedrag dan de inhouding. Een verzoek aan de gemeente om hier iets aan te doen wordt afgewezen, zij verwijzen daarvoor naar de van toepassing zijnde wettelijke voorschriften. De Ombudscommissie adviseert betrokkene een klacht in te dienen bij de gemeente. Daartoe wordt ook overgegaan.

***o dossier 2009.60**

onthouden van informatie

Op initiatief van een groep burgers is het gemeentelijk zwembad gerenoveerd. Bij gerucht vernam men dat de gemeente voornemens was om het bij het zwembad gelegen sportpaviljoen over te dragen aan de plaatselijke voetbalvereniging. Het

feit dat de groep burgers hierover niet geïnformeerd is c.q. het verkrijgen van informatie daarover zeer moeizaam verloopt is aanleiding om een klacht in te dienen. De hoorzitting heeft plaatsgevonden, het eindrapport zal in het komende verslagjaar worden uitgebracht.

*** dossier 2009.73**

verzoek om handhaving

Een pand wordt, in strijd met het bestemmingsplan, gebruikt als hotel. De gemeente heeft een en ander tijdens een onderzoek echter niet kunnen vaststellen. Volgens klager laat een website van de in een nabijgelegen pand gevestigde horeca-onderneming er echter geen misverstand over bestaan dat er wel degelijk overnacht kan worden. De Ombudscommissie adviseert een handhavingsverzoek bij de gemeente in te dienen. Dat doet klager per omgaande. Enige tijd later blijkt dat de gemeente voornemens is een ontheffing te verlenen om in het pand een Bed and Breakfast op te richten. Door klager wordt een zienswijze ingediend. Daarna dient zij een klacht in wegens het niet tijdig nemen van een besluit met betrekking tot het handhavingsverzoek. Door de commissie wordt nog gewezen op de kort daarvoor in werking getreden Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen. Daarna wordt van klager niets meer vernomen.

dossier 2009.74

verzoek om handhaving

Een bouwvergunning voor de legalisering van het plaatsen van een berging bij de buurwoning van klager wordt geweigerd. Het door de aanvrager ingediende bezwaar wordt ongegrond verklaard en hij wordt verzocht de situatie alsnog in overeenstemming met het bestemmingsplan te brengen. Er wordt geen beroep ingesteld. Omdat het besluit onherroepelijk is geworden verzoekt klager de gemeente tot het toepassen van bestuursdwang over te gaan. Enige tijd later zendt de gemeente een brief aan de aanvrager waarbij het voornemen tot het opleggen van een last onder dwangsom wordt medegedeeld. Omdat klager het niet eens is met het gestelde in die brief dat de berging op minimaal één meter van de erfafscheiding moet worden geplaatst, dat moet volgens haar drie meter zijn, richt zij zich opnieuw tot de gemeente. Daarna wordt niets meer van haar vernomen.

dossier 2009.82

overtreding geluidsnormen

Op verzoek van klager wordt door de gemeente het geluidsniveau van de ventilatie van een in een aangrenzend pand gevestigd bedrijf gemeten. Daaruit is, volgens klager, gebleken dat het geluidsniveau te hoog is. Op initiatief van de gemeente is er een overeenkomst tussen klager en het bedrijf gesloten waarin staat dat het ventilatieluik alleen geopend mag zijn bij extreme weeromstandigheden. Volgens klager staat het ventilatieluik echter continu open waardoor er constant sprake is van geluidsoverlast. Naar aanleiding van een handhavingsverzoek tot sluiting van het ventilatieluik stelt de gemeente dat er sprake is van een privaatrechtelijke overeenkomst waarbij de gemeente geen bevoegdheden heeft. De Ombudscommissie neemt contact op met de gemeente en zegt dat de brief geen antwoord is op het handhavingsverzoek van klager. De gemeente zegt toe klager

binnen acht weken te zullen berichten. Kort na het aflopen van die periode wordt het verzoek tot handhaving afgewezen.

dossier 2009.91

wijze van communiceren met nabestaanden

Bij het graf van zijn overleden moeder treft klager een houten paaltje aan met daarop geniet een brief over het verlopen van de grafrechten en een formulier voor de eventuele verlenging daarvan. Hij verbaast zich over de gang van zaken, temeer omdat zijn vader nog steeds op het oude adres woont. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. De gemeente biedt haar excuses aan voor de gang van zaken.

dossier 2009.92

aansprakelijkstelling wegens schade

Het gebruik maken van een bankje leidt tot schade aan de kleding van klagers. De verzekeringsmaatschappij van de gemeente wijst de aansprakelijkheid af. Volgens klagers is er sprake van een subjectieve beoordeling. Omdat zij beschikken over een rechtsbijstandsverzekering adviseert de Ombudscommissie om daarmee contact op te nemen. Uiteindelijk besluiten klagers geen verdere actie te ondernemen ook al blijven zij een andere mening toegedaan.

dossier 2009.118

bijdrage herstructureringsfonds

De gemeente eist voor het realiseren van een bouwplan in de bebouwde kom dat de aanvrager van de bouwvergunning een bijdrage in het herstructureringsfonds stort. Klager vraagt zich af of de gemeente hiertoe gerechtigd is. De Ombudscommissie deelt hem mede dat de nieuwe Wet op de ruimtelijke ordening c.q. de Grondexploitatiewet hiertoe de nodige mogelijkheden bieden en verwijst hem verder naar de gemeente.

dossier 2009.121

illegaal gebruik grond gemeente

De gemeente schrijft klager aan dat hij illegaal gemeentegrond in gebruik heeft. Hij is echter van mening dat die grond behoort bij de woning die hij enkele jaren geleden heeft gekocht. Hij schakelt zijn rechtsbijstandsverzekering in. Die zegt dat het bewijsrecht bij hem ligt om aan te tonen dat er sprake zou zijn van verjaring. Daarvoor heeft hij ook stukken nodig van de gemeente maar het betreffende archief is vernietigd. De Ombudscommissie vraagt aan klager de nodige stukken toe te zenden maar dat verzoek wordt niet beantwoord.

Gemeente Middelburg

*totaal aantal klachten 7
klachten bevoegd 0
klachten onbevoegd 4
door bemiddeling opgelost 0
geen klacht in de zin van de Awb 3*

dossier 2008.99

intrekking toezegging verhuiskostenvergoeding

Het intrekken van een door de burgemeester gedane toezegging met betrekking tot een verhuiskostenvergoeding is aanleiding voor het indienen van een klacht. De klacht heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

- a. de schriftelijke mededeling van de burgemeester d.d. 5 november 2008 inzake het vervallen van de bijdrage in de verhuiskosten
- b. het gestelde in de brief van de burgemeester d.d. 5 november 2008 inzake het stellen van zoveel eisen dat het een onmogelijke opgave wordt geacht klager persoonlijk te helpen
- c. het niet of het te laat beantwoorden van brieven van klager

-algemeen

In de brief van de burgemeester aan klager van 18 november 2008 staat in de kop vermeld dat dit een antwoord is op het schrijven van klager van 10 september 2008, dit moet zijn 10 november 2008. Hiermee is gehandeld in strijd met de ombudsmannorm aangaande de uitvoeringspraktijk. Het is van belang dat er administratief nauwkeurig wordt gewerkt.

-de wijze van klachtbehandeling

Klager heeft de klacht bij de gemeente Middelburg ingediend bij brief van 29 november 2008. Van deze klacht is geen ontvangstbevestiging verstuurd. Dit is in strijd met Artikel 9:6 van de Algemene wet bestuursrecht, waarin wordt bepaald dat het bestuursorgaan de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk moet bevestigen. Deze klachtbrief wordt op 3 februari 2009 beantwoord. In deze brief wordt vermeld dat de brief een herhaald verzoek is waarop in de brieven van 5 en 18 november 2008 al door de gemeente antwoord is gegeven. Uit deze brief wordt duidelijk dat de klacht niet als klacht in de zin van de Algemene wet bestuursrecht is opgevat en behandeld, dit ondanks het feit dat in de klachtbrief is vermeld dat het om een klacht gaat. Hieruit vloeit voort dat de klager niet in de gelegenheid wordt gesteld te worden gehoord. Dit is in strijd met artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht.

- a. Geconstateerd moet worden dat de toezegging niet rechtstreeks aan klager is gedaan maar is opgenomen in een brief aan de burgemeester van een andere gemeente waarvan klager, en ook de Sociale Dienst Walcheren, een afschrift hebben ontvangen.

Omdat klager een afschrift van deze brief heeft ontvangen is de commissie van mening dat de toezegging een rechtstreekse werking heeft richting klager. Het feit of de SDW al dan niet bereid is de vergoeding op grond van de bijzondere bijstand toe te kennen is in de ogen van de commissie niet van belang. Er is immers duidelijk aangegeven dat de gemeente Middelburg bij een verhuizing, bereid is de verhuiskosten van klager te vergoeden, zonder dat daarbij de eventuele (wettelijke) grondslag is genoemd.

Tijdens de hoorzitting is vast komen te staan dat de burgemeester het voornemen had de verhuiskostenvergoeding via de bijzondere bijstand te laten verlopen. Uit het feit dat de vergoeding via de bijzondere bijstand zou verlopen concludeert de

commissie dat het gaat om een algemene toezegging. Immers de bijzondere bijstand koppelt de vergoeding niet aan verhuizing naar een bepaalde plaats.

De bevoegdheid om hierover te beslissen ligt echter niet bij de gemeente Middelburg maar bij het (dagelijks) bestuur van SDW. In het dossier is geen correspondentie van de SDW aangetroffen over de intentie een dergelijke vergoeding aan klager te verstrekken.

De commissie stelt vast dat de burgemeester de SDW hierin niet kan binden. Maar dat doet geen afbreuk aan de geldigheid van de toezegging van de burgemeester. De Ombudscommissie is van mening dat de burgemeester de toezegging mag intrekken, maar niet nadat hij klager een redelijke termijn heeft gegund om alsnog naar elders te verhuizen. Hier worden de ombudsmannormen van de rechtszekerheid en van de zorgvuldige voorbereiding van handelingen en besluiten geschonden.

b. Op basis van het dossier en de hoorzitting concludeert de Zeeuwse Ombudsman dat de klager geen aanvullende eisen heeft gesteld. Uit de door de burgemeester tijdens de hoorzitting gegeven toelichting is gebleken dat het niet zozeer gaat om het stellen van nadere eisen maar om het voorkomen van allerlei procedures (klachten en bezwaar c.q. beroep). De commissie kan zich voorstellen dat het handelen c.q. persoonlijk helpen van klager door de burgemeester is ingegeven door de wens om allerlei procedures te voorkomen. In de met klager gevoerde correspondentie wordt hiervan echter op geen enkele wijze melding gemaakt. Het was beter geweest dit wel te doen zodat het gestelde in de brief van 5 november jl. dat het een onmogelijke opgave wordt geacht klager persoonlijk te helpen, een logische stap was geweest in het proces. Het motiveringsbeginsel is geschonden.

c. Op 4 september 2008 heeft klager een bezwaarschrift ingediend en een brief gestuurd aan de burgemeester. Van de brief van 4 september 2008 aan de burgemeester is op 9 september 2008 een ontvangstbevestiging gestuurd. De brief, is na tussenkomst van de Zeeuwse Ombudsman, beantwoord op 5 november 2008. Dit is binnen de ombudsmannorm aangaande de behandeltermijn.

Ten aanzien van het bezwaarschrift van klager van 4 september 2008 is ook op 9 september 2008 een ontvangstbevestiging verzonden. Op 11 november 2008 is een verdagingsbesluit aan klager gestuurd, waarin de beslissing op het bezwaar gemotiveerd met 4 weken wordt verdaagd. Het besluit op het handhavingsverzoek wordt op 12 december 2008 aan klager gestuurd. Dit is in overeenstemming met het gestelde in artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht. Ten aanzien van dit klachtonderdeel is de klacht ongegrond.

De Ombudscommissie concludeert dat enige basisnormen zijn geschonden. De communicatie met de klager over de verhuiskostenvergoeding is te kort geschoten. Bij de klachtbehandeling is in strijd met de wet gehandeld. Hierdoor komt de commissie tot het oordeel dat er niet behoorlijk is gehandeld. Daarbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

-handel klachten af in overeenstemming met de wettelijke bepalingen c.q. de Ombudsmannormen

-indien een toezegging wordt gedaan over zaken die behoren tot de bevoegdheid van een ander bestuursorgaan, zorg dan dat deze toezegging is afgedekt door een schriftelijke bevestiging van dat orgaan

-indien een toezegging wordt gedaan, verbindt daaraan eventueel duidelijke voorwaarden c.q. leg uit waarop deze is gebaseerd

-de toezegging tot verhuiskostenvergoeding tot deze deugdelijk is ingetrokken, gestand doen

dossier 2009.34

aanslag watertoeristenbelasting

Via de watersportvereniging ontvangt klager een aanslag voor watertoeristenbelasting voor zijn boot, waarvoor hij een vaste ligplaats heeft. Daarmee is hij het niet eens omdat hij niet op zijn boot verblijft. De Ombudscommissie wijst hem op de mogelijkheid om bezwaar te maken en stuurt de aan de heffing ten grondslag liggende verordening en uitvoeringsregeling toe.

dossier 2009.36

wijziging geboortedatum in paspoort

In het Nederlandse paspoort van klager staat een onjuiste geboortedatum vermeld. Omdat zij in het buitenland is geboren geeft de gemeente aan dat zij daarvoor bewijsstukken uit het geboorteland dient te overleggen. Nadat die zijn opgevraagd geeft de gemeente aan dat het teveel werk is de geboortedatum in het paspoort te wijzigen. De Ombudscommissie adviseert een klacht in te dienen bij de gemeente.

*** dossier 2009.55**

niet toekennen verhuiskostenvergoeding

Het college van burgemeester en wethouders heeft bevorderd dat aan bewoners van een verzorgingstehuis die als groep willen verhuizen naar een andere aangewezen locatie door de betrokken zorginstelling een verhuiskostenvergoeding wordt toegekend.

Een aanvraag van klager om een verhuiskostenvergoeding wordt echter afgewezen omdat niet aan de voorwaarde wordt voldaan dat het geen verhuizing naar een aangewezen locatie betreft. Vervolgens richt klager zich tot de gemeente die geen aanleiding ziet om op de eerder gemaakte afspraken terug te komen. De Ombudscommissie vraagt klager stukken toe te zenden waaruit blijkt dat er sprake zou zijn van een directe betrokkenheid van de gemeente Middelburg. Die stukken blijven echter uit. In de ogen van de commissie mag uit het feit dat de gemeente heeft bevorderd bepaalde verhuisbewegingen te ondersteunen niet kan worden afgeleid dat men ook verantwoordelijk is voor de daadwerkelijke uitvoering daarvan. Dit wordt aan klager medegedeeld waarbij gewezen wordt op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de betreffende zorginstelling.

dossier 2009.65

betalen voor uitgestelde werkzaamheden die voor de uitstel nog gratis waren

De gemeente heeft een gratis actie voor het omruilen van huisvuilcontainers. Klager maakt hiervan gebruik en krijgt een bevestiging van het bedrijf dat met de uitvoering is belast. Bij de uitvoering gaat er echter iets mis en de afspraak wordt gemaakt dat bij een volgende ronde te herstellen. Bij de volgende ronde blijkt de gemeente zelf de uitvoering ter hand te hebben genomen. Daarvoor worden kosten in rekening gebracht. Klager is het daarmee niet eens omdat hij door een in het verleden gemaakte fout nu voor de kosten moet opdraaien. De Ombudscommissie verwijst klager door naar de klachtencoördinator die aangeeft de klacht door bemiddeling te willen oplossen.

*** dossier 2009.69**

bezwaar tegen bouwplannen

De gemeente wil de bouw mogelijk maken van kantoren en appartementen nabij de spoorlijn. Klager heeft de gemeente al diverse malen laten weten hiertegen ernstige bezwaren te hebben. Er wordt gevreesd voor geluidshinder en aantasting van de privacy en de bezonning. Zij deelt mede dat bezwaren tegen het bestemmingsplan ongegrond zijn verklaard. De Ombudscommissie geeft aan niet bevoegd te zijn een onderzoek in te dienen en adviseert om gebruik te maken van de ten dienste staande rechtsmiddelen. Omdat er volgens klager door de gemeente niet op haar brieven is gereageerd wordt ook gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

*** dossier 2009.79**

afwijzing bezwaar huishoudelijke hulp Wmo

Een bezwaar tegen een besluit waarbij hulp bij het huishouden wordt toegekend wordt ongegrond verklaard. Nog afgezien van het feit dat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste kan tegen het besluit beroep worden aangetekend. De Ombudscommissie besluit geen onderzoek in te stellen naar de klacht.

*** dossier 2009.119**

naheffingsaanslag parkeerbelasting

Omdat geen parkeerticket wordt aangetroffen krijgt klager een naheffingsaanslag parkeerbelasting opgelegd. Het daartegen ingediende bezwaar wordt ongegrond verklaard. De invalideparkeerkaart achter de voorruit onthief hem niet van de verplichting te betalen, met deze kaart mag alleen gratis geparkeerd worden op de daarvoor bestemde gehandicaptenparkeerplaatsen. De Ombudscommissie adviseert gebruik te maken van de mogelijkheid om beroep aan te tekenen tegen de beslissing op het bezwaarschrift.

Gemeente Noord-Beveland

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

dossier 2009.35

WOZ-waarde

Gelet op de hoogte van de WOZ-waarde wil klager bezwaar maken. Zij vraagt welke acties daartoe moeten worden ondernomen. Geadviseerd wordt eerst de taxatiegegevens bij de gemeente op te vragen en voor nadere informatie de website van de Waarderingskamer te raadplegen.

dossier 2009.101

leerlingenvervoer

De dochter van klager werd in het verleden per taxi naar school vervoerd. Omdat er tijdens dat vervoer kennelijk een en ander is voorgevallen heeft de gemeente klager aangegeven dat hij zelf voor de begeleiding moest zorg dragen. Hij heeft er echter voor gekozen om haar zelf te halen en te brengen. Tegen het besluit van de gemeente heeft hij beroep ingesteld. De rechtbank heeft dat beroep gegrond verklaard. Met het, op basis daarvan, nieuwe door de gemeente genomen besluit in hij het weer niet eens. De Ombudscommissie deelt hem mede niet bevoegd te zijn een onderzoek in te stellen vanwege het feit dat bezwaar kan worden gemaakt c.q. beroep kan worden ingesteld.

dossier 2009.134

optreden gemeente met betrekking klacht over bureu

De bureu van klager veroorzaken volgens haar aanzienlijke overlast. De gemeente heeft de conclusie getrokken dat er geen aanleiding is om op te treden. Men is echter wel bereid zorg te dragen voor mediation tussen klager en haar bureu. De Ombudscommissie verzoekt klager contact op te nemen met de gemeente en wijst daarbij op de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Gemeente Tholen

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

dossier 2009.42

optreden ambtenaren afdeling Vergunningen en Handhaving

Toezichthouders van de gemeente constateren dat een woning wordt verbouwd zonder dat daarvoor een bouwvergunning is verleend. Naar aanleiding daarvan wordt spoedeisende bestuursdwang toegepast. Klager voelt zich door het optreden van de betreffende ambtenaren onheus bejegend. Daarnaast heeft het wegsturen van een betonauto een aanzienlijke kostenpost opgeleverd terwijl op dat moment, volgens klager, al duidelijk was dat de bouwvergunning zou worden verleend. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Nadat een kopie van de klachtafdoeningsbrief van de gemeente is ontvangen wordt van klager verder niets meer vernomen.

dossier 2009.49

niet uitgenodigd voor informatiebijeenkomst

De gemeente is bezig met de ontwikkeling van een plan en organiseert daarvoor een bijeenkomst. Klager woont buiten het plangebied en ontvangt daarvoor geen uitnodiging. Omdat zij door bekenden op deze avond attent wordt gemaakt kan zij deze toch bijwonen. De bijeenkomst geeft haar aanleiding tot het stellen van een aantal schriftelijke vragen die zij de volgende dag op de balie van het gemeentehuis afgeeft. Ondanks herhaalde verzoeken ontvangt zij daarvan geen ontvangstbevestiging. Voor een tweede bijeenkomst wordt zij wel uitgenodigd

maar er werd geen gelegenheid geboden voor een plenair gesprek c.q. in te gaan op de door haar gestelde vragen. Door de Ombudscommissie wijst haar op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de gemeente en de eventuele mogelijkheid om tijdens de commissie- en of raadsvergadering, waar het plan zal worden behandeld, in te spreken.

dossier 2009.68

in de GBA is de juiste naam niet opgenomen

Bij het afhalen van een rijbewijs stelt klager, die de Duitse nationaliteit heeft, vast dat ze niet met de juiste naam in de Gemeentelijke Basis Administratie is opgenomen. De gemeente is van mening dat een en ander niet zomaar gewijzigd kan worden en adviseert haar contact op te nemen met de Ambassade. Daar blijkt zij geregistreerd te zijn onder de naam die volgens haar juist is. Omdat daarna een reactie van de gemeente uitblijft neemt ze contact op met de Zeeuwse Ombudsman. De gemeente bevestigt dat een wijziging van de huwelijksnaam in de GBA alleen kan plaatsvinden na het opmaken van een nieuwe verklaring van wijziging van de huwelijksnaam door het Consulaat-Generaal. In een brief aan klager verzoekt de gemeente haar dan ook contact op te nemen met het Consulaat-Generaal. De Ombudscommissie deelt klager mede in deze verder niets voor haar te kunnen doen. Het handelen van de gemeente Tholen in deze zaak is correct.

dossier 2009.130

adreswijziging

Als gevolg van de wijziging van een bestemmingsplan is het adres van klager veranderd. Allerlei instanties gebruiken echter nog het oude adres of een combinatie van het oude en nieuwe adres waardoor zijn post nu bij een ander terecht komt. Zijns inziens ligt de oorzaak bij de gemeente. Hij wordt van het kastje naar de muur gestuurd en de wijze waarop hij door de gemeente te woord wordt gestaan, stoort hem ook. De Ombudscommissie adviseert hem een klacht in te dienen bij de gemeente.

*** dossier 2009.107**

hondenbelasting

Over feit dat de inkomsten van de hondenbelasting niet volledig worden besteed voor het oplossen van de overlast die wordt veroorzaakt, heeft klager overleg gevoerd met leden van de gemeenteraad. De gemeenteraad is echter niet bereid wijzigingen aan te brengen in het huidige beleid. Daarnaast vindt hij het vreemd dat houders van andere huisdieren geen belasting moeten betalen. De Ombudscommissie deelt klager mede niets voor hem te kunnen betekenen omdat de klacht betrekking heeft op het algemeen beleid van de gemeente.

Gemeente Borsele

*totaal aantal klachten 6
klachten bevoegd 1
klachten onbevoegd 4
door bemiddeling opgelost 0
geen klacht in de zin van de Awb 1*

behandeling verzoek schuldhulpverlening

Over de gang van zaken met betrekking tot de afhandeling van de aanvraag om in aanmerking te komen voor schuldhulpverlening wordt een klacht ingediend.

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

- a. het aanhouden van de aanvraag in verband met een echtscheidingsprocedure
- b. het overschrijden van termijnen bij de behandeling van de aanvraag
- c. de wijze van de afhandeling van de klacht i.c. het slechts uitvoeren van een dossieronderzoek

-algemeen

Het beleidsterrein van de schuldhulpverlening kenmerkt zich door het ontbreken van een wettelijke regeling. De Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) tracht een meer uniforme werkwijze te bewerkstelligen door het opstellen van gedragscodes. Niet alle gemeenten zijn echter aangesloten bij de NVVK. De verwachting is dat eind 2009 een wetsvoorstel "Gemeentelijke Schulphulpverlening" aan de Tweede Kamer ter behandeling zal worden aangeboden. De hoofdlijn van het wetsvoorstel is dat de regierol en de zorgplicht voor schuldhulpverlening nu formeel bij gemeenten wordt ondergebracht. De gemeenten moeten daartoe een plan opstellen en dit door de raad laten vaststellen. De wachttijd tussen een aanvraag voor schulphulpverlening en het vaststellen van de hulpvraag, mag maximaal vier weken zijn. De doorlooptijd na de wachttijd wordt niet aan een maximale duur gebonden. Afhankelijk van de situatie van de hulpvrager kan de doorlooptijd van geval tot geval namelijk zeer verschillen.

Informatie van de NVVK leert dat op dit moment de volgende termijnen gebruikelijk zijn:

1. fase 1 begint bij het inleveren van het aanmeldingsformulier met alle benodigde gegevens en eindigt met het gereedkomen van de overeenkomst tot schuldregeling. Voor deze fase heeft de NVVK geen termijn geformuleerd.

2. fase 2 begint bij het ondertekenen van de overeenkomst tot schuldregeling en eindigt met het vestigen van de schuldregeling. De NVVK hanteert hiervoor een periode van 120 dagen.

Tijdens de hoorzitting is naar voren gekomen dat de klager vaak heeft geprobeerd met de ambtenaar van de gemeente in contact te komen. Hoewel uit de door hem toegezonden telefoonlijsten niet is op te maken met welk(e) doorkiesnummer(s) klager heeft gebeld, wordt aangenomen dat het ging om het nummer van de betreffende ambtenaar. Tevens is gebleken dat de ambtenaar bij haar leidinggevende heeft aangegeven dat de zwaarte van haar taak niet in verhouding stond tot de tijd die zij hiervoor beschikbaar had. Zij werkte eerst één en later twee dagen per week voor de gemeente. Hoewel het niet aan de Ombudscommissie is om te beoordelen of de beschikbare formatie in verhouding staat tot de omvang van het takenpakket moet worden geconcludeerd dat klager door de beperkte aanwezigheid van de behandelend ambtenaar kennelijk onvoldoende de gelegenheid heeft gekregen contact te hebben over zijn aanvraag. De ombudsmannorm aangaande de bereikbaarheid is geschonden.

Uit het dossier en de behandeling tijdens de hoorzitting is gebleken dat er door collega's van de behandelend ambtenaar acties met betrekking tot het onderhavige dossier zijn ondernomen, zonder dat dit met de behandelend ambtenaar is besproken. De ombudsmannorm van de uitvoeringspraktijk is geschonden.

a. Uitgangspunt is dat de aanvraag schuldhulpverlening alleen in behandeling kan worden genomen als er sprake is van een stabiele situatie. Dit is in de richtlijnen van de NVVK verwoord. Omdat een definitie van het begrip 'stabiele situatie' ontbreekt is het aan de gemeente om hier invulling aan te geven. Bij de

gedwongen verkoop van een huis en in de periode tussen het voornemen te gaan scheiden en het daadwerkelijke uitspreken van de scheiding is er volgens de gemeente geen sprake van een stabiele situatie. Deze invulling kan door de Ombudscommissie worden onderschreven en blijkt ook bij andere organisaties gangbaar te zijn. Het is gebruikelijk dat dan de behandeling van de aanvraag wordt stilgelegd en in voorkomende gevallen budgetbeheer wordt toegepast. Met het aanhouden van de aanvraag in verband met de echtscheidingsprocedure zijn geen wetten, regels of ombudsmannormen geschonden.

b. Zoals hiervoor beschreven zijn de termijnen die gehanteerd worden niet dwingend voorgeschreven. In feite is alleen de termijn van 120 dagen voor de tweede fase van het aanvraagtraject in de gedragscode Schuldregeling van de NVVK opgenomen, en vormt daarmee een uitgangspunt waaraan getoetst kan worden. Daarbij is het gebruikelijk dat bij een niet-stabiele situatie de behandeling van de aanvraag wordt stilgelegd. De eerste fase van het aanvraagtraject start met het indienen van de aanvraag op 17 augustus 2006. Op 5 januari 2007 meldt de klager dat hij gaat scheiden. Op dat moment zijn 140 dagen verstreken na het indienen van de aanvraag. Overigens is er in de tussenliggende periode wel enige actie ondernomen door de gemeente. Op 15 december 2006 heeft een intakegesprek met de klager en zijn toenmalige partner plaats gevonden. Op 27 augustus 2007 is de scheiding uitgesproken hetgeen volgens klager daarna snel bij behandelend ambtenaar wordt gemeld. Daarvan zijn geen aantekeningen in het dossier aangetroffen. Voor een deugdelijke dossiervorming is het van belang dat van telefonische of persoonlijke contacten met cliënten, zeker wanneer deze relevante informatie bevatten, aantekeningen worden gemaakt die in het dossier worden opgeborgen. De Ombudsmannorm van de uitvoeringspraktijk is geschonden.

Bij het bepalen van het begin van de nieuwe eerste termijn wordt aangenomen dat het melden van de scheiding bij de behandelend ambtenaar direct gebeurt. Fase 1 van de aanvraag begint opnieuw op 27 augustus 2007. Bij brief van 19 oktober 2007 wordt klager uitgenodigd voor een intakegesprek op 2 november 2007. Verder wordt door de gemeente geprobeerd, mede op basis van aanvullende informatie van klager, een overzicht van schuldeisers te maken en met hen regelingen af te spreken. In april neemt een andere ambtenaar de behandeling van het dossier over en in augustus 2008 wordt het dossier overgedragen aan de Kredietbank Walcheren. Een saneringsplan is in augustus 2008 ondertekend. Hiermee eindigt fase 1 die één jaar heeft geduurd. Bij het ontbreken van wettelijke termijnen dringt de Ombudscommissie aan op een behandelingstermijn van 10 weken. Zoals ook in het kader van het in behandeling zijnde wetsvoorstel is opgemerkt wordt de doorlooptijd niet aan een maximale duur gebonden. Afhankelijk van de situatie van de hulpvrager kan de doorlooptijd van geval tot geval namelijk zeer verschillen. Er is sprake van maatwerk. Bij de behandeling van aanvragen schuldhulpverlening acht de commissie het dan ook niet realistisch de termijnoverschijdingen te toetsen aan de door haar gehanteerde uitgangspunten met betrekking tot de behandelingstermijnen. De Ombudscommissie concludeert dan ook dat er geen normen zijn geschonden.

c. Het feit dat een ambtenaar niet meer voor de gemeente werkt, is geen grond om de betrokkene niet te horen. In de artikelen 9:9 en 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht is omschreven dat de ambtenaar bij de klachtbehandeling betrokken dient te worden.

Het feit dat de behandelend ambtenaar tijdens de klachtbehandeling niet is gehoord, en daardoor het onderzoek naar de klacht door de gemeente slechts beperkt is tot een dossieronderzoek, is in strijd met de wet.

De Ombudscommissie komt tot het oordeel dat er geen sprake van een grove schending van regels. Er is onzorgvuldig gehandeld. Daarbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- in het begin van het traject duidelijk communiceren dat de procedures om te komen tot schuldsanering langdurig zijn
- vanwege deze langdurige trajecten cliënten periodiek informeren over de stand van zaken
- telefonische en persoonlijke contacten met cliënten ten behoeve van de dossiervorming schriftelijk vastleggen, met vermelding van de datum
- bij klachtbehandeling altijd de betrokken (ex)ambtenaar op de hoogte stellen en in de gelegenheid stellen te worden gehoord. Dit is in overeenstemming met art 9:9 en 9:10 Algemene wet bestuursrecht.

dossier 2009.8

verhoging aanslag gemeentelijke belastingen met 40%

Een verhoging van de aanslag gemeentelijke belastingen met 40% is voor klager aanleiding een bezwaarschrift in te dienen bij de heffingsambtenaar. Uit de beschikbare informatie blijkt dat met name de aanslag voor het rioolrecht hiervan de oorzaak is. De Ombudscommissie deelt klager mede dat het vaststellen van de tarieven een autonome bevoegdheid is van de gemeenteraad en dat de Zeeuwse Ombudsman niet bevoegd is hiernaar een onderzoek te doen. Geadviseerd wordt het ongenoegen over de tarieven bij de gemeenteraad kenbaar te maken.

dossier 2009.46

schuldhulpverlening

De gemeente bericht klager over de afwikkeling van zijn verzoek om schuldhulpverlening. Het college van burgemeester en wethouders is bereid borg te staan voor een lening, die in 3 jaar moet worden afgelost, om de schuldeisers een aanbod tegen finale kwijting te doen. Klager heeft er moeite mee dat hij nu nog drie jaar voor de schuld moet opdraaien. Als de gemeente het schuldhulpverlenings-traject eerder had afgerond dan was die termijn al achter de rug. Over het verloop van de procedure heeft de Ombudscommissie reeds een oordeel gegeven (2008.106).

Door de Ombudscommissie wordt geconstateerd dat de afwikkeling van het verzoek is geschied in de vorm van een besluit waartegen bezwaar kan worden gemaakt. Klager wordt op deze mogelijkheid gewezen onder de mededeling dat de commissie in een dergelijk geval niet bevoegd is een onderzoek naar de klacht in te stellen.

*** dossier 2009.76**

verzoek om handhaving

De gemeente staat volgens klager oogluikend toe dat arbeidsmigranten permanent wonen in objecten die een recreatieve bestemming hebben. Hij heeft bij de gemeente een verzoek om handhaving ingediend. De Ombudscommissie wijst hem op de mogelijkheid om bij de gemeente een bezwaarschrift c.q. een klacht in te dienen wegens termijnoverschrijding. Door klager wordt daarna niet meer gereageerd.

o dossier 2009.83

aanbrengen groen in kader van reconstructie weg

Na de reconstructie van een weg worden een drietal bomen bij en een beukenhaag tegen de erfafscheiding van klager geplant. Dit geeft aanleiding voor het indienen van een klacht. De verandering in de beplanting heeft namelijk gevolgen voor haar tuin en het onderhoud van haar hek. Zij wil dat de desbetreffende bomen verwijderd worden dan wel vervangen worden door bomen die minder groot worden en de heg wordt verplaatst. Nadat de klacht door de gemeente is afgehandeld wordt deze ter beoordeling aan de Zeeuwse Ombudsman voorgelegd. De hoorzitting heeft plaatsgevonden, het eindrapport zal in het komende verslagjaar worden uitgebracht.

dossier 2009.94

aankoop gemeentegrond

Na inmeting van de erfafscheidingen heeft de gemeente geconstateerd dat onder andere een deel van de kavel van klager bestaat uit gemeentegrond. De grond wordt nu aan de gebruikers te koop aangeboden en zij moeten binnen twee weken contact opnemen met de gemeente. Deze termijn valt midden in de zomervakantie. De gang van zaken is voor klager reden om een klacht in te dienen. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. De Ombudscommissie wijst klager er nog op dat mogelijk een beroep kan worden gedaan op verjaring. Zowel van de gemeente als van klager wordt daarna nog iets vernomen over de klachtafhandeling.

dossier 2009.152

onzorgvuldigheden gemeente

Een aaneenschakeling van onzorgvuldigheden van de gemeente hebben er volgens klager uiteindelijk toe geleid dat beslag gelegd is op zijn inkomen. Het betreft het verhalen van de onderhoudsbijdrage voor zijn ex-partner die een WWB-uitkering van de gemeente heeft. Uit het door klager toegezonden dossier blijkt dat er nog niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste. De Ombudscommissie verstrekt hem daarna de nodige informatie over het klachtrecht en adviseert hem een klacht in te dienen bij de gemeente. Daartoe gaat hij ook over.

GGD-Zeeland

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

dossier 2009.51

het spreken van onwaarheid en het niet professioneel handelen

De dochter van klager ontvangt een uitnodiging om deel te nemen aan het reguliere gezondheidsonderzoek. De mededeling van klager dat zijn dochter niet

aan het onderzoek zal deelnemen komt niet bij de juiste persoon terecht waardoor zij alsnog wordt uitgenodigd voor het onderzoek. Voordat het daadwerkelijke onderzoek plaatsvindt deelt de dochter van klager mede dat zij niet aan het onderzoek wenst mee te werken. Omdat een dergelijke weigering ongebruikelijk is wordt deze telefonisch nagetrokken bij klager. Deze gang van zaken is aanleiding voor het indienen van een klacht. De klacht wordt afgehandeld door de commissie klachtbehandeling van de GGD. Omdat klager niet tevreden is met de klachtafhandeling legt hij de klacht vervolgens voor aan de op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector ingestelde onafhankelijke klachtencommissie voor de GGD'en in Brabant en Zeeland. Hij plaatst de nodige vraagtekens bij de wijze van klachtbehandeling en legt de stukken ook voor aan de Zeeuwse Ombudsman, waarbij de GGD-Zeeland is aangesloten. De Ombudscommissie constateert dat bij de klachtbehandeling bij de GGD-Zeeland de nodige vraagtekens kunnen worden geplaatst. Daarover vindt telefonisch overleg plaats met de directeur die toezegt de zaak nader te zullen onderzoeken. Nadat een afschrift wordt ontvangen van de klachtafhandelingsbrief van de klachtencommissie voor de GGD'en in Brabant en Zeeland, waarin wordt medegedeeld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Zeeuwse Ombudsman, laat klager weten dat hij nog zal mededelen of hij de klacht nog ter beoordeling aan de Ombudscommissie zal voorleggen. Daarna wordt niets meer van hem vernomen.

dossier 2009.124

niet serieus genomen

De dochter van klager is enige dagen na de geboorte overleden. Van de GGD ontvangt hij tot twee maal toe een oproep voor een vaccinatie van zijn dochter. Tijdens het telefonisch contact dat hij hierover heeft voelt hij zich niet serieus genomen. De Ombudscommissie adviseert hem een klacht in te dienen.

Sociale Dienst Walcheren (SDW)

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

dossier 2008.76

onheuse bejegening in relatie tot korting uitkering

De gang van zaken rondom het stopzetten van een uitkering en het niet vergoeden van een declaratie is reden voor het indienen van een klacht. De klacht heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

- a. het stopzetten van de uitkering
- b. het gedrag van de klantmanager zowel telefonisch als schriftelijk en onheuse bejegening door de klantmanager en de teamleider
- c. de onjuiste bewering dat klager niet geïnteresseerd zou zijn in het traject Mens, Mens, Mens (MMM-traject)
- d. het niet vergoeden van de declaratie van de Praktijk "de Helende Reis"
-algemeen

Op 8 oktober 2008 wordt een herziening van het besluit op bezwaar d.d. 4 juli 2008 aan klager gestuurd. Het bedrag dat in mei 2008 op haar uitkering was gekort, zal alsnog aan haar worden uitbetaald. Uit de brief van 30 oktober 2008 van

de SDW aan klager blijkt dat de 20% maatregel die was opgelegd, nooit is gekort op haar uitkering. Hiermee vervalt de nabetaaling van die korting. De beschikking van 8 oktober 2008 is dus onjuist. Hieruit blijkt dat de informatie van de verschillende processen binnen de organisatie niet goed gekoppeld is waardoor de opgelegde korting niet is uitgevoerd. Dit komt pas naar voren op het moment dat men besluit het gekorte bedrag terug te betalen. De ombudsmannorm van de uitvoeringspraktijk is geschonden. Er moet administratief nauwkeurig worden gewerkt. Er moet sprake zijn van een deugdelijke dossiervorming, interne informatieverwerking en van bewaking van de voortgang van werkzaamheden.

- klachtbehandeling

Van de hoorzitting die op 20 juni 2008 heeft plaatsgevonden, is geen verslag gemaakt. Dit is in strijd met artikel 9:10 onder 3 van de Algemene wet bestuursrecht. Met betrekking tot de klachtbehandeling is er gehandeld in strijd met de wet. Uit het oogpunt van een goede feitelijke weergave van de omstandigheden waaronder de bestreden gedragingen hebben plaatsgevonden en ten behoeve van een correcte weergave van wat de klacht precies omvat, is het noodzakelijk dat de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens het horen in een verslag worden vastgelegd.

a. Aan klager is een maatregel van 20% over de maand mei 2008 en een maatregel van 100% over de maand juni 2008 opgelegd. Tegen dergelijke beschikkingen kan bezwaar worden gemaakt. Ingevolge artikel 9:23 onder e. is de Ombudsman niet verplicht een onderzoek in te stellen naar een gedraging waartegen bezwaar kan worden gemaakt. De bezwaarschriften van klager zijn gegrond verklaard. Hiermee vervalt ook het belang van de klager bij de behandeling van dit klachtonderdeel. Ingevolge artikel 9:23 onder c. is de ombudsman niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten als het belang van de verzoeker bij een onderzoek door de ombudsman dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. De Ombudscommissie heeft geen verder onderzoek ingesteld naar dit onderdeel van de klacht.

b. Vast is komen te staan dat klager meerdere (telefonische) gesprekken heeft gevoerd met de klantmanager. Op de hoorzitting is duidelijk geworden dat klager en klantmanager zich niet herkennen in de beleving van de gesprekken van de gesprekspartner. Geconcludeerd kan worden dat de communicatie moeizaam is verlopen. Niet vast is komen te staan bij wie de schuld lag voor deze moeizame communicatie. Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat van functionarissen die omgaan met psychisch kwetsbare mensen, verwacht mag worden dat zij beschikken over zeer goede contactuele eigenschappen. Hierbij past een zorgvuldige schriftelijke verslaglegging van hetgeen is besproken. Verder heeft het voeren van persoonlijke gesprekken, zo mogelijk in aanwezigheid van een vertrouwenspersoon, de voorkeur boven telefoongesprekken. Dit geldt eens te meer als op basis van deze gesprekken beslissingen worden genomen met grote gevolgen voor de cliënt.

Het bevreemdt de commissie dan ook dat in de periode na 2 april 2008 de SDW niet het initiatief heeft genomen voor een persoonlijk gesprek over de mededeling van klager. De mailwisseling tussen klager en de door de SDW ingehuurd trainer en coach voor de cliënten, en de daarop volgende telefoongesprekken van de klantmanager met klager gaven daar zeker aanleiding toe. De betreffende mededeling van klager had immers verstrekken gevolgen voor de uitkering. In dat licht bezien was een gesprek in het kader van de voorbereiding van het te nemen besluit op zijn plaats geweest. De normen met betrekking tot de zorgvuldige voorbereiding van handelingen en besluiten en het horen zijn geschonden. De vermeende onheuse bejegening van de klager door de teamleider heeft tijdens de in het kader van de klachtbehandeling gehouden hoorzitting plaatsgevonden. Zoals hiervoor reeds is opgemerkt is hiervan ten onrechte geen verslag gemaakt. De

commissie kan op basis hiervan niet concluderen of er sprake was van onheuse bejegening en dus geen oordeel uitspreken over dit onderdeel van de klacht.

c. Op basis van de mail van 2 april 2008 heeft de door de SDW ingehuurde trainer en coach voor de cliënten geconcludeerd dat klager niet geïnteresseerd zou zijn in het MMM-traject en de klantmanager heeft daaraan de conclusie verbonden dat het traject door klager éézijdig is stopgezet. De commissie concludeert dat dit niet in de mail staat verwoord. Klager geeft wel letterlijk aan dat zij het te druk heeft, dat zij geen perspectief meer ziet, dat zij geen zin heeft zich te laten uithoren over haar privéleven en dat zij niet voldoet aan de doelgroep van Mens, Mens, Mens. De commissie acht dit echter onvoldoende grond om te concluderen dat klager hiermee het traject éézijdig heeft afgebroken. Mogelijk heeft klager uitlatingen van deze strekking in de daarop volgende telefoongesprekken gedaan. Van deze gesprekken zijn echter, overigens ten onrechte, geen notities gemaakt. Het is dus voor de commissie niet na te gaan of klager in de telefonische contacten verdergaande uitspraken met betrekking tot het MMM-traject heeft gedaan, dan hetgeen in bovengenoemde mail was vermeld. Juist wanneer er sprake is van cliënten met een wisselende psychische gemoedstoestand dient extra zorgvuldig met het trekken van conclusies te worden omgegaan. Vanwege de onvoldoende dossiervorming door de SDW en het feit dat ook tijdens de hoorzitting niet duidelijk is geworden welke uitspraken klager over de deelname aan het MMM-traject heeft gedaan kan de Ombudscommissie geen oordeel geven over dit onderdeel van de klacht. Er is wel gehandeld in strijd met de ombudsmannorm van de uitvoeringspraktijk. Er dient sprake te zijn van een zorgvuldige dossiervorming.

d. De aanvraag bijzondere bijstand voor de declaratie van “de Helende Reis” wordt door de SDW afgewezen. De reden hiervoor is dat klager op individuele basis voor dit traject was aangemeld en dat zij dit op 2 april 2008 éézijdig heeft stopgezet. In de brief over deze afwijzing is de mogelijkheid om tegen dit besluit bezwaar te maken opgenomen. Klager heeft van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt. Ingevolge artikel 9:23 onder f. van de Awb is de Zeeuwse Ombudsman niet verplicht een onderzoek in te stellen naar gedragingen waartegen bezwaar had kunnen worden ingediend. Gelet op de wijze van behandeling van de onderhavige aanvraag, mede in relatie tot de verdere afwikkeling van de stopzetting van het MMM-traject, heeft de commissie echter besloten een onderzoek in te stellen. In het herziene besluit op bezwaar d.d. 8 oktober 2008 wordt aangegeven dat de rapportage van de verzekeringsarts d.d. 15 september 2008 aanleiding is geweest om het besluit op het bezwaarschrift inzake het opleggen van een maatregel te herzien. Uit de rapportage van de verzekeringsarts blijkt immers dat klager niet kan worden verweten dat het MMM-traject is beëindigd. Een heroverweging van het besluit van 4 juni 2008 en eventuele nog andere m.b.t. klager genomen besluiten, is in de ogen van de Zeeuwse Ombudsman dan ook alsnog noodzakelijk. De norm aangaande de zorgvuldige voorbereiding van handelingen en besluiten is daarmee geschonden. In de mail van 25 maart 2008 van de door de SDW ingehuurde trainer en coach voor de cliënten aan klager wordt gesteld dat de klantmanager toestemming heeft gegeven om “de Helende reis” te gaan doen, ook al is dat meer dan 1 keer. De rekening kan worden gestuurd naar de klantmanager. Daarbij is geen sprake van het indienen van een declaratie middels een aanvraag om bijzondere bijstand, van een ingangs- en einddatum, noch van een koppeling aan het MMM-traject dan wel dat e.e.a. nog schriftelijk door de SDW zal worden bevestigd.

Aangezien de trainer en coach voor de cliënten in opdracht van de SDW handelt is de Ombudscommissie van mening dat klager aan deze mededeling de nodige rechten kan ontnemen. Het beginsel van de rechtszekerheid is geschonden.

Overigens merkt de commissie op dat de therapeutische sessie van de Helende Reis heeft plaatsgevonden op 17 maart 2008. De mail waarin aan klager wordt meegedeeld dat zij toestemming heeft om de sessie te gaan doen is van 25 maart 2008. Hieruit zou geconcludeerd kunnen worden dat klager de sessie al zou hebben gedaan, zonder de toestemming af te wachten. Klager stelt hiervoor al mondeling toestemming te hebben gekregen en op basis hiervan de afspraak te hebben gemaakt. Omdat bewijzen hiervoor ontbreken, kan de Ombudscommissie hierover geen oordeel uitspreken.

De Ombudscommissie concludeert dat een aantal basisnormen zijn geschonden. Handelingen en besluiten zijn onvoldoende voorbereid. De administratieve organisatie schiet te kort. Bij de klachtbehandeling is in strijd met de wet gehandeld. Hierdoor komt de commissie tot het oordeel dat er onzorgvuldig is gehandeld. Daarbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- de beslissing ten aanzien van de declaratie van de Helende Reis heroverwegen
- wanneer extern ingehuurd namens de opdrachtgever mededelingen over besluiten doen aan cliënten, ervoor zorg dragen dat deze worden gevolgd door een schriftelijke bevestiging van de opdrachtgever, aan cliënten.
- stel cliënten voordien schriftelijk in kennis van mogelijk consequenties bij het niet nakomen van gemaakte afspraken.
- administratieve processen goed op elkaar laten aansluiten. Als rapportages daartoe aanleiding geven, in casu de rapportage van de verzekeringsarts, het gehele dossier van de cliënt herbezien.
- communicatie professionaliseren: goede koppeling van mondelinge en schriftelijke communicatie, verifiëren van uitlatingen. Mondelinge afspraken schriftelijk bevestigen.
- gesprekken, die voor cliënten grote gevolgen kunnen hebben niet telefonisch voeren. De cliënt de mogelijkheid geven, zich te laten bijstaan.
- adequate verslaglegging
- klachtbehandeling in overeenstemming met de wet brengen.

dossier 2008.97

klachtbehandeling blijft uit

Over de gang van zaken met betrekking tot het indienen van een aanvraag om een aanvullende uitkering en de afhandeling van zijn daarover ingediende klacht. De klacht heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

- a. de klager is niet geholpen na het aanvragen van een aanvullende uitkering
- b. de aanvragen van klager werden niet in behandeling genomen
- c. een medewerker van de SDW heeft collega's tegen klager uitgespeeld en hem dwars gezeten.
- d. de wijze van klachtbehandeling.
- e. het feit dat klager wordt gekort op zijn uitkering.

-algemeen

In de brief over de toekenning van de uitkering op grond van de Wet werk en bijstand van 22 februari 2007 staat de aanvraagdatum onjuist vermeld. In de brief staat 11 december 2007. Dit moet zijn 11 december 2006. De ombudsmannorm aangaande de uitvoeringspraktijk is hierdoor geschonden. Het is geen grove schending, maar wel een administratieve onnauwkeurigheid.

a. Klager heeft op 5 en 30 januari 2007 aanvragen in gediend om in aanmerking te komen voor bijzondere bijstand. Bij brief van 12 februari 2007 laat de SDW weten dat deze bijstand niet wordt verleend. Klager heeft de mogelijkheid gehad om tegen de afwijzende beschikking bezwaar te maken c.q. beroep in te stellen maar heeft hiervan geen gebruik gemaakt. Tevens is gebleken dat intern is ge-

vraagd om aan klager onder voorwaarden een bedrag uit het reïntegratiebudget beschikbaar te stellen. De Ombudscommissie constateert dat klager dus wel degelijk is geholpen. Ten aanzien van dit klachtonderdeel wordt geconcludeerd dat er geen ombudsmannormen zijn geschonden.

b. De twee aanvragen bijzondere bijstand zijn in behandeling genomen en afgevoerd. De aanvraag op grond van de Wet werk en bijstand d.d. 11 december 2006 wordt per brief van 22 februari 2007 toegewezen met als ingangsdatum 1 januari 2007. Deze drie aanvragen zijn dus in behandeling genomen. Uit het onderzoek komt naar voren dat klager meerdere malen aan de balie heeft aangegeven dat hij geen inboedel en eten had. Deze meldingen kunnen ook worden opgevat als een aanvraag voor (bijzondere) bijstand c.q. een voorschot op een uitkering. Het is echter niet duidelijk geworden wanneer klager zich precies aan de balie heeft gemeld en of ten tijde van de bezoeken de aanvragen om (bijzondere) bijstand reeds waren ingediend. Volgens klager liet een medewerker hem meerdere malen beneden aan de balie staan en stond hem alleen telefonisch te woord. Dit terwijl de ambtenaar wel in het gebouw aanwezig was en de klager uitdrukkelijk verzocht om een persoonlijke ontmoeting. Vanuit de ombudsmannorm aangaande dienstbetoon mag van een ambtenaar verwacht worden dat hij deze hulpvragen onderkent en hier adequaat op reageert. De ombudsmannormen van het dienstbetoon en correcte bejegening zijn hiermee geschonden.

c. Tijdens de hoorzitting is gebleken dat bij het eerste bezoek van klager het agressieprotocol in werking is gesteld. Van dit eerste contact is geen (schriftelijke) verslaglegging. Hierdoor is niet na te gaan wat de precieze reden was van het in werking stellen van dit protocol. Dit is op geen enkele wijze met de klager gecommuniceerd, terwijl in het agressieprotocol van de SDW staat vermeld: "Na incidenten wordt de cliënt altijd op zijn gedrag aan gesproken. Het heeft de voorkeur dat dit in de vorm van een ordegesprek te doen dat de leidinggevende voert. ... De inhoud en de conclusie van ordegesprekken worden schriftelijk bevestigd". Er is gehandeld in strijd met materiële wetgeving in casu het agressieprotocol van de SDW. Ook de ombudsmannorm betreffende actieve informatieverstrekking is hiermee geschonden. Ten tweede heeft de medewerker van de SDW, nadat hij gegevens over de achtergrond van het vertrek uit zijn vorige woongemeente had opgevraagd bij de klager, de Sociale Recherche aldaar gevraagd na te gaan in hoeverre de verhuizing naar Middelburg noodzakelijk was. Omdat deze informatie noodzakelijk was voor het beoordelen van de ingediende aanvraag voor bijzondere bijstand voor de vergoeding van verhuiskosten is dit een handeling die verband houdt met het uitvoeren van een aan de medewerker opgedragen taak. Met het onderzoeken van de noodzaak tot verhuizing van klager zijn geen ombudsmannormen geschonden. Tijdens het onderzoek heeft de Ombudscommissie niet vast kunnen stellen in hoeverre de medewerker de klager bij collega's heeft zwart gemaakt zoals de klager beweert. Over dit onderdeel van de klacht kan de commissie dan ook geen oordeel uitspreken.

d. Klager wordt na het indienen van de klacht gevraagd, de klacht nogmaals te versturen omdat deze niet zou zijn ontvangen. Het is niet meer na te gaan of de eerste klacht niet is ontvangen of dat deze is kwijt geraakt. Over dit onderdeel van de klacht kan de Ombudscommissie dan ook geen oordeel uitspreken. Duidelijk is wel dat na het opnieuw toezenden de behandeling adequaat ter hand is genomen. Op 9 februari 2007 wordt een ontvangstbevestiging van de klacht verstuurd. Hierin wordt gesteld dat klager voor 7 maart 2007 een reactie zou ontvangen. Omdat in het dossier geen getekende klachtafhandlingsbrief is aangevonden, concludeert de Ombudscommissie dat de klacht niet officieel is afgehandeld. Klager heeft de SDW er rechtstreeks maar ook via de wethouder sociale zaken van Middelburg op gewezen dat de klacht niet is afgehandeld. Dit heeft echter geen resultaat gehad. Het niet afhandelen van de klacht is in strijd met de jaarverslag Zeeuwse Ombudsman 2009

wet. Er is gehandeld in strijd met de volgende artikelen van de Algemene wet bestuursrecht: Deze wijze van klachtbehandeling is niet alleen in strijd met de wet maar ook in strijd met de ombudsmannorm aangaande de klachtbehandeling.

e. Omdat het mogelijk is tegen een dergelijke beslissing bezwaar en daarna eventueel beroep aan te tekenen, is de Ombudscommissie in gevolge artikel 9:22 onder c van de Awb niet bevoegd hierover uitspraken te doen.

De Ombudscommissie concludeert dat een aantal basisnormen zijn geschonden. De wijze van communiceren met de klager is ernstig te kort geschoten. Bij de klachtbehandeling is gehandeld in strijd met de wet. Hierdoor komt de commissie tot het oordeel dat er niet behoorlijk is gehandeld. Daarbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

-medewerkers moeten, ook vanuit het oogpunt van dienstbetoon, in staat zijn hulpvragen te onderkennen en hierop, binnen de hen ten dienste staande (wettelijke) kaders, adequaat reageren.

-communiceer ingrijpende beslissingen, zoals het inwerking stellen van het agressieprotocol, altijd duidelijk met cliënten.

-klachtbehandeling dient plaats te vinden in overeenstemming met het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

-aanvragen en klachten administratief zorgvuldig afhandelen

-breng het handelen binnen de organisatie in overeenstemming met het agressieprotocol.

-vermeld ook op interne regelgeving de datum van vaststelling c.q. inwerkingtreding

dossier 2008.130

niet beantwoorde brieven m.b.t. afwikkeling invorderingsbesluit

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. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste is de klacht ter behandeling doorgezonden aan de SDW. Nadat is vastgesteld dat de SDW niet tot klachtbehandeling is overgegaan acht de Zeeuwse Ombudsman zich bevoegd een onderzoek in te stellen naar de klacht. Tijdens de hoorzitting worden door de SDW een aantal toezeggingen gedaan om aan de klacht tegemoet te komen. Die toezeggingen worden nagekomen doch zijn voor de Ombudscommissie aanleiding om de SDW te verzoeken klager nog aanvullende informatie te verstrekken. Die wordt verstrekt en daarop wordt door klager uitgebreid en gedocumenteerd gereageerd. Uiteindelijk leidt dit ertoe dat klager aan de Ombudscommissie mededeelt dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

dossier 2009.58

stilleggen uitkering

In verband met het feit dat de dochter van klager 18 jaar is geworden, wordt de uitkering stilgelegd om opnieuw vast te stellen waar klager recht op heeft. De Ombudscommissie wijst haar op de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

dossier 2009.132

kosten in verband met beroep

De SDW is door de rechtbank veroordeeld een nieuw besluit te nemen met betrekking tot de door klager gevraagde toeslag op zijn bijstandsuitkering. Tevens is de SDW volgens hem veroordeeld de aan het beroep verbonden kosten te vergoeden maar weigert deze uit te betalen. De Ombudscommissie vraagt hem de uitspraak van de rechtbank toe te zenden doch daarna wordt geen enkele reactie meer ontvangen.

dossier 2009.153

post wordt naar verkeerde adres gezonden

Volgens klager is bij de SDW bekend dat zij als bewindvoerder voor haar zoon, die een uitkering heeft, is aangewezen. Toch wordt sommige correspondentie rechtstreeks aan haar zoon gezonden. Uit door de Ombudscommissie bij de SDW ingewonnen informatie blijkt dat bij het verzenden van de betreffende brieven geen gebruik gemaakt is van de gegevens die in het systeem bij de tenaamstelling zijn vermeld c.q. gebruik is gemaakt van een adressenbestand van een andere instelling. Hiervoor worden excuses aangeboden. De betrokken medewerkers zijn, naar aanleiding van de klacht, nogmaals geïnstrueerd van de juiste gegevens gebruik te maken.

Kredietbank Walcheren

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

dossier 2009.70

aanvraag schuldsanering wordt niet afgewikkeld

Er is een contract ondertekend voor schuldsanering. Omdat de uitvoering volgens klager niet voortvarend wordt opgepakt wordt hij nog steeds geconfronteerd met schuldeisers hetgeen voor de nodige spanningen zorgt. Uit informatie van de Kredietbank blijkt dat, o.a. in verband met het aantal aanvragen pas over twee weken aangegeven kan worden wanneer de afhandeling ter hand kan worden genomen. Twee weken later ontvangt klager inderdaad een brief waarin wordt aangegeven in welke week en door wie de behandeling zal plaatsvinden. Daarna wordt van klager niets meer vernomen.

#* dossier 2009.75

overdracht dossier

Wegens een verhuizing is een verzoek aan de kredietbank in de vorige woongemeente gedaan om het dossier over te dragen aan de Kredietbank Walcheren. Volgens klager is dat echter nog steeds niet gebeurd. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden. Nadat de klacht is afgedaan neemt klager opnieuw contact op in verband met het feit

dat de afhandeling van het verzoek om schuldbemiddeling niet voortvarend ter hand wordt genomen. Met de Kredietbank wordt afgesproken dat telefonisch contact wordt opgenomen. Van klager wordt daarna niets meer vernomen.

Dethon

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

dossier 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.

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

- a. de (wijze van) verzending van de oproep voor het gesprek.
- b. de wijze van handelen door het bestuursorgaan nadat klager niet op de oproep is verschenen.
- c. het afvoeren van de wachtlijst naar aanleiding van het niet verschijnen op de oproep.
- d. de wijze van klachtafhandeling

a. De brief gedateerd 5 september 2007 is niet aangetekend verstuurd. Hierdoor is niet vast te stellen of klager deze ook daadwerkelijk heeft ontvangen. Tevens is geconstateerd dat de datering handmatig is gewijzigd. Niet vast te stellen is door wie en om welke reden deze wijziging heeft plaatsgevonden. Volgens de Ombudscommissie dient in de oproep voor het gesprek ook te worden vermeld wat de eventuele gevolgen kunnen zijn van het geen gehoor geven aan de oproep.

De ombudsmannormen van de uitvoeringspraktijk en de actieve informatieverstrekking zijn geschonden, alsmede het beginsel van de rechtszekerheid. Een en ander houdt in dat er administratief nauwkeurig moet worden gewerkt, volledige informatie dient te worden verstrekt en de burger moet kunnen weten wat precies zijn rechten en plichten zijn.

b. Na het niet verschijnen op het gesprek van 11 september 2007 is éénmaal geprobeerd telefonisch contact op te nemen met de klager. Klager nam niet op. Daarna zijn geen pogingen meer ondernomen om telefonisch dan wel op een andere wijze met hem in contact te komen. In de ogen van de Ombudscommissie is het slechts éénmaal proberen telefonisch contact op te nemen verre van voldoende. Indien het na meerdere pogingen niet lukt om telefonisch contact te krijgen was het versturen van een aangetekende brief op zijn plaats geweest. Er is door Dethon gehandeld in strijd met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur in casu de zorgvuldige voorbereiding van handelingen en besluiten.

Onder aan deze brief staat de volgende bezwaarclausule: "U kunt tegen deze brief gemotiveerd bezwaar maken binnen 6 weken. U kunt Uw bezwaar richten aan de Hoor- en bezwaarschriftencommissie Dethon, Postbus 163, 4530 AD Terneuzen". Niet vermeld is wanneer deze termijn aanvangt. Dit is in strijd met bepaalde in artikel 6:8 lid 1 van de Awb. Verder bepaalt artikel 6:4 lid 1 van Awb dat het maken van bezwaar geschiedt door het indienen van een bezwaarschrift bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen. Dat betekent dat de opgenomen bezwaarschriftenclausule onvolledig is en in strijd met de wet.

Klager heeft na terugkomst van zijn vakantie, toen hij de brief van 19 september 2007 had ontvangen, telefonisch contact gezocht met Dethon. De behandelend ambtenaar was niet aanwezig en hij werd op dat moment door een collega gerustgesteld. Hij is in dit gesprek echter niet geweest op de bezwaartermijn. De ombudsmannorm aangaande dienstbetoon is geschonden. Van een ambtenaar mag worden verlangd dat deze op eigen initiatief wijst op de aan de orde zijnde termijnen, de eventuele consequenties daarvan en de mogelijkheid om juridische bijstand in de arm te nemen. Dit geldt des te meer voor de ambtelijke medewerkers van een organisatie als Dethon, waar gewerkt wordt met kwetsbare mensen die niet beschikken over de benodigde kennis op juridisch gebied. Verder is klager niet direct teruggebeld, terwijl dit in zijn beleving wel was afgesproken. Klager heeft meerdere keren gebeld en is uiteindelijk teruggebeld. Dit is in strijd met de ombudsmannorm ten aanzien van de uitvoeringspraktijk. Met betrekking tot de behandeling van het bezwaarschrift hecht de Ombudscommissie er aan het volgende op te merken. De commissie constateert dat in de brief d.d. 19 november 2007 is gesteld dat het bezwaarschrift wegens termijnoverschrijding niet in behandeling zal worden genomen door de hoor- en adviescommissie van Dethon. Het is de commissie opgevallen dat in de correspondentie van Dethon met klager in het ene geval wordt gesproken over de hoor- en adviescommissie en in het andere geval van de hoor- en bezwaarschriftencommissie. Onduidelijk is of dat dezelfde commissies zijn. Indien dit dezelfde commissie betreft is het noodzakelijk in correspondentie een éénduidige naam te hanteren. Als dat niet het geval is dan is het wenselijk de naamgeving dusdanig aan te passen dat misverstanden daaromtrent worden uitgesloten. Het besluit met betrekking tot het bezwaarschrift is, gelet op de wijze van ondertekening door het hoofd Personeel en Organisatie, onbevoegd genomen. De ondertekening had namens het bestuur moeten plaatsvinden. Ook de inhoud van het besluit is onjuist. Er kan geen sprake zijn van het niet in behandeling nemen van het bezwaarschrift door de hoor- en adviescommissie. Het bevoegd gezag had een besluit moeten nemen over het al dan niet ontvankelijk zijn van het bezwaar. De commissie hecht eraan op te merken dat afwezigheid in verband met vakantie op zich geen verschoonbare reden is voor een termijnoverschrijding. In het onderhavige geval had klager moeten zorgdragen voor een zaakwaarnemer. Overigens is de uiteindelijke beoordeling van de verschoonbaarheid aan de rechter. In het kader van de behandeling van het bezwaarschrift is door Dethon echter nagelaten klager in de gelegenheid te stellen om de termijnoverschrijding nader te motiveren en op basis van die reactie te bepalen of er sprake is van verschoonbaarheid c.q. niet-ontvankelijkheid van het bezwaarschrift. Er is gehandeld in strijd met het motiveringsbeginsel.

c. In het bij brief van 19 september 2007 aan klager verzonden besluit wordt als motivering voor het afvoeren van de wachtlijst en het intrekken van de indicatie aangevoerd dat klager zonder afzegging niet op de afspraak is verschenen. In de Wsw en het Buswbw wordt deze grond niet genoemd als reden voor afvoering van de wachtlijst. Door Dethon is aan de Ombudscommissie ook geen document overgelegd waaruit blijkt dat er sprake is van vastgestelde beleidsregels die een dergelijk besluit zou kunnen rechtvaardigen. Het zonder afzegging niet op een afspraak verschijnen, zeker als ook niet vast te stellen is dat de uitnodiging door klager is ontvangen, is volgens de Ombudscommissie iets anders dan passende arbeid weigeren. Overigens is het niet aan de commissie om te oordelen of de onderhavige reden het afvoeren van de wachtlijst kan rechtvaardigen maar aan de rechter. Er wordt in het besluit niet vermeld op basis van welke geldende wettelijke bepalingen c.q. bevoegdheid het afvoeren van de wachtlijst is gebeurd. Dit is in strijd met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur in casu het motiveringsbeginsel c.q. artikel 3:46 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

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

d. Op grond van het bepaalde in artikel 9:11 van de Awb dient het bestuursorgaan de klacht uiterlijk binnen veertien weken (inclusief verdaging) na ontvangst af te doen. De klacht is door de Zeeuwse Ombudsman ter behandeling doorgezonden bij brief van 16 april 2008 en afgehandeld bij brief van 22 augustus 2008. De maximale behandeltermijn is overschreden. Van de mogelijkheid van verdaging als bedoeld in artikel 9:11, lid 2 is, overigens ten onrechte, geen gebruik gemaakt. Verder ontbreekt in de klachtafhandelingsbrief de op grond van het bepaalde in artikel 9:12, lid 2 verplichte verwijzing naar de Zeeuwse Ombudsman. Met betrekking tot de klachtbehandeling is er gehandeld in strijd met de wet.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de onderhavige kwestie zich kenmerkt door een veelvuldige schending van fundamentele ombudsmannormen en wettelijke bepalingen en wel op een zodanige wijze dat er in de ogen van commissie sprake is van ernstige schendingen. Er is onbehoorlijk is gehandeld.

Daarbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- bezien of het mogelijk is de indicatie en positie van de klager op de wachtlijst te herstellen, binnen de thans vigerende regelgeving, gelet op de wijze waarop het dossier van klager in de onderhavige kwestie is behandeld.
- het beheer van de wachtlijst in overeenstemming brengen met de wettelijke voorschriften.
- post die verstrekkingen kan hebben voor de geadresseerde aangetekend verzenden.
- bij het versturen van een uitnodiging voor het aanvaarden van werk, vermelden wat de gevolgen kunnen zijn van het niet reageren op de uitnodiging.
- interne procedures rondom het beantwoorden van de telefoon en het terugbellen op orde brengen. De ombudsmannorm over dienstbetoon dient hierbij richtinggevend te zijn.
- ervoor zorgen dat de ondertekening van brieven in overeenstemming wordt gebracht met de daaraan ten grondslag liggende delegatie- c.q. mandaatbesluiten.
- in besluiten de wettelijke bepalingen vermelden op basis waarvan de besluiten zijn genomen c.q. deugdelijk motiveren
- in een ontvangstbevestiging de datum van ontvangst van de brief vermelden
- aandacht schenken aan de juridische kwaliteitszorg binnen de organisatie.

Gemeente Reimerswaal

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

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 be-

handeling 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. De hoorzitting heeft inmiddels plaatsgevonden. Het eindrapport zal in het komende verslagjaar worden uitgebracht.

Klachten niet aangesloten instellingen onbevoegd

dossier 2009.2

niet nakomen toezegging

Door de provincie Zeeland is een toezegging aan klager gedaan dat als er milieuvergunningen zouden worden verleend aan een bedrijf dat vlak bij zijn woning is gelegen, dat hij dan automatisch bericht zal krijgen. Na het verlenen van een revisievergunning blijkt echter dat de provincie de toezegging niet is nagekomen. De Zeeuwse Ombudsman deelt klager mede dat hij een klacht kan indienen bij de provincie Zeeland en dat de provincie is aangesloten bij de Nationale Ombudsman.

dossier 2009.13

overlast van ventilatieroosters

De ventilatieroosters in de woning van klager, die eigendom is van een woningcorporatie, veroorzaken ook in gesloten toestand de nodige tocht. Men is echter niet bereid maatregelen te nemen. De Ombudscommissie informeert betrokkene over de klachtenregeling van de woningcorporatie en adviseert daar een klacht in te dienen.

dossier 2009.15

voortijdig opzeggen huurovereenkomst

Klager is een huurovereenkomst met een woningcorporatie aangegaan voor een bepaalde periode zonder opzegtermijn. Hij wil deze overeenkomst nu voortijdig opzeggen. Door de Ombudscommissie is geadviseerd juridische bijstand te zoeken.

dossier 2009.22

niet reageren op vragen

De provincie Zeeland reageert niet op vragen van klager en er wordt ook geen ontvangstbevestiging toegezonden. De Ombudscommissie deelt mede dat zij niet bevoegd is klachten over de provincie te behandelen en zendt hem de nodige informatie over het klachtrecht toe. Op verzoek van klager wordt een kopie van de klacht doorgezonden aan de Nationale Ombudsman.

dossier 2009.32

advocaat heeft bij echtscheiding nagelaten pensioen te regelen

De advocaat van klager heeft volgens haar binnen twee jaar na de echtscheidingsprocedure nagelaten haar pensioenaanspraken goed te regelen. De Om-
jaarverslag Zeeuwse Ombudsman 2009

budscommissie verwijst klager naar de Geschillencommissie Advocatuur en voor de financiële consequenties van de pensioenaanspraken, i.v.m. haar WWB-uitkering, contact op te nemen met de sociale dienst.

dossier 2009.52

eigen bijdrage in het kader van de Wmo

Door klager wordt aangegeven dat hij een vraag heeft over de eigen bijdrage in het kader van de Wmo. Omdat betrokkene niet aangeeft wat de inhoud van zijn vraag is en of de vraag betrekking heeft op één van de aangesloten gemeenten wordt hij doorverwezen naar het Klaverblad Zeeland.

dossier 2009.71

fietsers op het voetpad

Klager verzoekt een aantal verbodsborden voor fietsers te plaatsen bij de paden die bestemd zijn voor voetgangers en verwijst daarbij naar een enkele maanden daarvoor door de gemeente gedane toezegging dat eens naar de onderhavige problematiek te kijken. Na een telefonisch contact met klager blijkt dat Rijkswaterstaat Zeeland de hiervoor bevoegde instantie is. De Ombudscommissie adviseert daar een klacht in te dienen.

dossier 2009.72

problemen met bewindvoerder

De relatie met de door de rechtbank, in het kader van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, aangewezen bewindvoerder is slecht. Klager vraagt wat hij daaraan kan doen. De Ombudscommissie geeft aan dat een klacht kan worden ingediend bij de overkoepelende organisatie waarbij de bewindvoerder mogelijk is aangesloten en bij de rechter-commissaris.

dossier 2009.81

niet nakomen toezegging

Een klager die reeds eerder contact heeft opgenomen (zie 2009.2) heeft daarop geen actie meer ondernomen. Nu hij weer overlast van het betreffende bedrijf begint te ondervinden heeft hij contact opgenomen met de Nationale ombudsman. Die verwijst klager door naar de Zeeuwse Ombudsman. De Ombudscommissie wijst klager er nogmaals op dat de provincie Zeeland is aangesloten bij de Nationale Ombudsman en dat de klacht eerst bij de provincie zelf moet worden ingediend.

dossier 2009.85

hulp gevraagd

De Zeeuwse Ombudsman wordt door een klager benaderd voor hulp in verband met een omgangsregeling voor zijn kinderen. De Ombudscommissie wijst erop dat zij alleen klachten behandelt met betrekking tot gemeenten en gemeenschappelijke regelingen.

dossier 2009.86

huurwoning wordt niet in behoorlijke staat overgedragen

Een huurder doet haar beklag over het feit dat een door haar gehuurde woning niet in een goede staat van onderhoud is overgedragen bij de aanvang van de huur. De Ombudscommissie deelt klager mede dat dit een privaatrechtelijke overeenkomst betreft tussen huurder en verhuurder. De gemeente speelt daarbij, zoals door haar wordt gesuggereerd, geen enkele rol. Overigens geeft de huurcontract aan hoe er in de betreffende situatie gehandeld had moeten worden.

dossier 2009.89

verplicht afnemen bankpas

Door een bank wordt klager verplicht een bankpas af te nemen terwijl zij hieraan geen behoefte heeft omdat de betreffende rekening slechts één keer per jaar wordt gebruikt. De Ombudscommissie verwijst haar door naar het klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

dossier 2009.106

softdrugsbeleid

Volgens klager bevat het Nederlandse gedoogbeleid voor softdrugs een aantal tegenstrijdigheden. In een auto is een kleine hoeveelheid softdrugs aangetroffen en door de politie in beslag genomen. Deze hoeveelheid mag echter wel in een coffeeshop worden gekocht. Hij vraagt wat tegen de inbeslagname kan worden gedaan. De Ombudscommissie wijst hem erop dat de Zeeuwse Ombudsman geen adviesinstantie is.

dossier 2009.108

klacht over optreden politieambtenaar en opvragen flitsfoto

In verband met een bekeuring moet klager voor de rechter verschijnen. Hij is echter van mening dat de politie-ambtenaar, die het proces-verbaal heeft opgemaakt, liegt. Tevens wil hij als bewijs een bij een snelheidsovertreding gemaakte foto laten overleggen. De Ombudscommissie wijst erop dat een klacht over het optreden van de ambtenaar kan worden ingediend bij de politie Zeeland. Voor het opvragen van de foto wordt verwezen naar informatie op de website van de politie.

dossier 2009.110

contacten met bureau Jeugdzorg verlopen stroef

De dochter van klager is onder toezicht gesteld. De contacten daarover met het bureau Jeugdzorg verlopen stroef. De Ombudscommissie wijst haar op de mogelijkheid een klacht in te dienen en stuurt daarover de relevante informatie toe.

dossier 2009.111

verhuur woning

Voor de verhuur van een woning waarop een hypotheek rust wordt geen toestemming gegeven door de hypotheekverstrekker. De Ombudscommissie verwijst klager door naar het klachteninstituut financiële dienstverlening.

dossier 2009.114

verrekening

Een eenmalig bedrag dat wordt uitgekeerd als gevolg van gemaakte fouten wordt door de belastingdienst verrekend met een bedrag aan huurtoeslag dat men nog tegoed heeft. Daarmee is klager het niet eens. Zij wordt door de Ombudscommissie gewezen op de mogelijkheid daarover een klacht in te dienen bij de belastingdienst.

dossier 2009.115

sollicitatieplicht

Het UWV eist van klager, ondanks zijn gezondheidstoestand, dat hij weer volledig aan de slag gaat. Dat betekent dat hij elke maand verplicht moet solliciteren. Hij is van mening dat hem onrecht wordt aangedaan. De Ombudscommissie zendt hem informatie toe over het indienen van een klacht bij het UWV.

dossier 2009.115*

aan het lijntje gehouden

Klager heeft het gevoel dat hij door Emergis aan het lijntje wordt gehouden en wil daarover een klacht indienen. De Ombudscommissie zendt hem informatie toe over het indienen van een klacht bij Emergis.

dossier 2009.120

annulering bestelling

Een via het internet geplaatste bestelling wordt door klager geannuleerd. Het bestelde product wordt niet ontvangen en toch volgt er een aanmaning om de koopsom te voldoen. De Ombudscommissie adviseert contact op te nemen met het bedrijf.

dossier 2009.131

noodkreet

In een door klager toegezonden e-mail geeft zij een opsomming van alle problemen die zij ondervindt. De Ombudscommissie constateert dat er daarbij geen gedragingen van de bij de Zeeuwse Ombudsman aangesloten instellingen aan de orde zijn. Geadviseerd wordt contact op te nemen met het maatschappelijk werk.

dossier 2009.140

hoge rekening van KPN en het CAK

Door klager worden vraagtekens geplaatst bij de hoge rekeningen die hij ontvangt van KPN en het CAK. De Ombudscommissie informeert hem over de wijze waarop hij bij beide instanties een klacht kan indienen.

dossier 2009.148

Wajong uitkering

Over de uitkering in het kader van de Wajong heeft klager een reeks van klachten. De Ombudscommissie verwijst haar voor het indienen van een klacht door naar het UWV, de instantie die voor de uitvoering van een en ander zorg draagt.

* ten onrechte is voor twee verschillende klachten hetzelfde registratienummer gebruikt

13.2. Schematisch overzicht klachten

Als bijlage 1. bij dit jaarverslag is een schematisch overzicht van de in 2007, 2008 en 2009 binnengekomen klachten gevoegd. Om bijlage 2. is een overzicht van het aantal eindrapporten dat is c.q. zal worden uitgebracht.

13.3. Analyse

Na een periode van een redelijk stabiele situatie wat betreft het aantal ingediende klachten is er in dit verslagjaar weer sprake van een toename. Het aantal ingediende klachten waarnaar de Zeeuwse Ombudsman daadwerkelijk een onderzoek instelt blijft echter sinds enige jaren nagenoeg gelijk. Van het inlopen van de achterstand van de in behandeling zijnde klachten is helaas nog geen sprake. Op dit punt is een vergelijking op basis van aantallen overigens geen goede vergelijking. Elke klacht is anders en de ene klacht vraagt meer vooronderzoek dan de andere. Daarnaast moet er rekening mee worden gehouden dat de afdoening van klachten die niet leiden tot een eindrapport soms ook zeer veel tijd in beslag nemen. Een klager en ook de betrokken instelling hebben er immers recht op dat de beoordeling van de bevoegdheid op een zorgvuldige wijze plaatsvindt c.q. de mogelijkheden om de klacht door middel van bemiddeling op te lossen optimaal worden benut.

De Ombudscommissie streeft er wel naar om zo spoedig mogelijk na het besluit de klacht in behandeling te nemen een hoorzitting te houden. Daarna vindt het vaststelling van de bevindingen plaats. Tijdens dit proces is dikwijls het nodige (juridische) onderzoek noodzakelijk. Zeker wanneer het onderwerpen betreft waarmee de Zeeuwse Ombudsman nog nooit is geconfronteerd vergt dit behoorlijk wat tijd. Het op deze wijze opbouwen van de nodige kennis komt het functioneren van het instituut in de toekomst echter zeker ten goede.

Ook in dit verslagjaar is de Ombudscommissie weer geconfronteerd met een veelklager. Dit keer betreft het een inwoner van de gemeente Terneuzen die maar liefst zeven keer een klacht had. Deze klachten leiden echter in geen enkel geval tot het eindrapport waardoor dit niet tot een extra belasting van het ambtelijk apparaat heeft geleid.

14. Terugblik en toekomst

Het bestuur van de Stichting de Zeeuwse Ombudsman heeft ervoor zorggedragen dat de ambtelijke ondersteuning van de Ombudscommissie de komende jaren goed is gewaarborgd. Ook de externe informatievoorziening via de website en de folders is actueel en op orde.

Momenteel is het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties bezig met een evaluatie van het extern klachtrecht. Ook de Zeeuwse Ombudsman is in de gelegenheid gesteld hieraan een bijdrage te leveren. De resultaten van die evaluatie zullen ook betrokken worden bij het in het kader van het 10-jarig bestaan te houden symposium.

15. Bijlagen

bijlage 1 Schematisch overzicht ontvangen klachten 2007, 2008 en 2009

instelling	aantal ingekomen klachten			Afgedaan			nog in behandeling*		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Terneuzen	11	14	23	11	14	19	0	0	4
Borsele	6	4	6	6	4	5	0	0	1
Goes	8	9	16	8	9	15	0	0	1
Hulst	4	7	11	4	7	11	0	0	0
Kapelle	3	1	2	3	1	2	0	0	0
Middelburg	7	6	7	7	6	7	0	0	0
Noord-Beveland	3	2	3	3	2	3	0	0	0
Sluis	9	7	10	9	7	9	0	0	1
Reimerswaal	2	4	0	2	3	0	0	1	0
Schouwen-Duiveland	12	5	12	12	5	11	0	0	1
Tholen	1	1	5	1	1	5	0	0	0
Veere	9	22	11	9	22	11	0	0	0
Vlissingen	14	13	13	14	13	12	0	0	1
SaBeWa	4	1	5	4	1	5	0	0	0
GGD-Zeeland	0	1	2	0	1	2	0	0	0
Sociale Dienst Walcheren	9	10	3	9	10	3	0	0	0
Kredietbank Walcheren	0	1	2	0	1	2	0	0	0
Dethon	1	0	0	0	0	0	0	0	0
niet aangesloten	22	23	23	22	23	23	0	0	0
totaal	125	131	154	125	130	146	0	1	9

*bij verschijnen jaarverslag

Van de volgende aangesloten gemeenschappelijke regelingen zijn geen klachten ontvangen:

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

bijlage 2 Schematisch overzicht klachten 2007, 2008 en 2009 waarover een eindrapport is/wordt uitgebracht

instelling	aantal ingekomen klachten waarover eindrapport wordt uitgebracht			Aantal uitgebrachte rapporten			nog in behandeling*		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Terneuzen	3	2	4	0	4	1	0	0	4
Borsele	1	1	1	0	1	1	0	0	1
Goes	0	0	1	0	1	0	0	0	1
Hulst	0	1	0	1	2	0	0	0	0
Kapelle	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Middelburg	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Noord-Beveland	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Sluis	1	0	1	0	1	0	0	0	1
Reimerswaal	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Schouwen-Duiveland	1	0	1	0	1	0	0	0	1
Tholen	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Veere	1	5	0	0	1	4	0	0	0
Vlissingen	1	1	1	1	0	1	0	0	1
SaBeWa	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GGD-Zeeland	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sociale Dienst Walcheren	1	4	0	1	2	0	0	0	0
Kredietbank Walcheren	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dethon	1	0	0	0	0	1	0	0	0
totaal	11	17	9	3	15	8	0	1	9

*bij verschijnen jaarverslag

bijlage 3.

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 materiele 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 klachtenbehandeling 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.

