

JAARVERSLAG 2010

DE ZEEUWSE OMBUDSMAN

Colofon

Uitgegeven door: De Zeeuwse Ombudsman

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

Telefoon: 0118-675571

E-mail: info@dezeeuwseombudsman.nl

Datum: 13-09-2011

Status: definitief

Versienummer: definitief

Inhoud

INHOUD	3
VOORWOORD	5
1 SAMENSTELLING ZEEUWSE OMBUDSCOMMISSIE	7
2 ALGEMENE AANBEVELINGEN EN OPMERKINGEN	9
2.1 BEOORDELING KWIJTSCHELDING BELASTINGEN.....	9
2.2 VIJFJARENTERMIJN TOEPASSEN BIJ AMBTSHALVE VERMINDERING BELASTINGEN.....	9
2.3 STANDAARD ONTVANGSTBEVESTIGINGEN.....	9
2.4 ONDERZOEK EN 10 JARIG BESTAAN.....	10
2.5 SOCIALE DIENST WALCHEREN.....	13
2.6 COMMUNICATIE MET DE ZEEUWSE OMBUDSMAN.....	13
2.7 HANDHAVING.....	13
2.8 SCHULDHULPVERLENING.....	13
2.9 GEBRUIK DISCLAIMERS IN E-MAIL VERKEER.....	14
2.10 VERHOGING GRIFFIERECHTEN.....	14
2.11 OVERLEG REGIONALE OMBUDSCOMMISSIES.....	14
2.12 VERHUIZING.....	14
3 VERZOEKEN IN CIJFERS	15
3.1 IN 2010 BEHANDELDE VERZOEKEN.....	15
3.2 IN 2010 UITGEBRACHTE RAPPORTEN.....	16
4 EINDRAPPORTEN	18
4.1 GEMEENTE BORSELE.....	18
4.2 GEMEENTE GOES.....	21
4.3 GEMEENTE KAPELLE.....	24
4.4 GEMEENTE REIMERSWAAL.....	26
4.5 GEMEENTE SCHOUWEN-DUIVELAND.....	31
4.6 GEMEENTE SLUIS.....	38
4.7 GEMEENTE TERNEUZEN.....	41
4.8 GEMEENTE VLISSINGEN.....	54
5 BESCHRIJVING VERZOEKEN	58
5.1 GEMEENTE BORSELE.....	58
5.2 GEMEENTE GOES.....	59
5.3 GEMEENTE HULST.....	63
5.4 GEMEENTE KAPELLE.....	66
5.5 GEMEENTE MIDDELBURG.....	66
5.6 GEMEENTE NOORD BEVELAND.....	69
5.7 GEMEENTE REIMERSWAAL.....	69
5.8 GEMEENTE SCHOUWEN-DUIVELAND.....	70
5.9 GEMEENTE SLUIS.....	73
5.10 GEMEENTE TERNEUZEN.....	76
5.11 GEMEENTE THOLEN.....	83
5.12 GEMEENTE VEERE.....	84
5.13 GEMEENTE VLISSINGEN.....	86
5.14 DETHON.....	88
5.15 KREDIETBANK WALCHEREN.....	88
5.16 SABEWA.....	90

5.17	SOCIALE DIENST WALCHEREN.....	90
5.18	NIET AANGESLOTEN / NIET BEVOEGD	93
6	ANALYSE.....	99
	BIJLAGE	100

Voorwoord

Geen dier zonder vlekje, geen mens zonder fouten.

Als je stil zit en je niet beweegt, is de kans dat je een fout maakt erg klein. Maar van een overheidsapparaat wordt juist actie verwacht. Bij het nemen van beslissingen of de uitvoering kan daarom een burger de indruk of de ervaring hebben dat hij onbehoorlijk is behandeld. Op het aantal contacten tussen overheid en burger is het een gering percentage, maar ook dat geringe percentage beïnvloedt de geloofwaardigheid van en het draagvlak voor het overheidsoptreden.

Daarbij moet onderscheid worden gemaakt tussen algemeen beleid en individuele beslissingen.

Het overheidsapparaat moet vele belangen afwegen en daardoor zal niet iedere burger met een genomen beslissing instemmen. Ons democratisch systeem houdt vervolgens in dat een minderheid zich moet neerleggen bij de beslissingen van onze vertegenwoordigers. De Zeeuwse ombudsman heeft geen bevoegdheid om te oordelen over het algemene beleid van de betrokken bestuursorganen. Maar beleid moet worden uitgevoerd en met enige regelmaat staat de grens tussen algemeen beleid en de uitvoering ter discussie.

Als een burger de afspraken met de overheid niet nakomt dan heeft de gemeente meerdere mogelijkheden om nakoming af te dwingen. De overtreding en de sanctie dienen echter wel in een redelijke verhouding tot elkaar te staan. Het oordeel hierover is uiteindelijk aan de rechter. De behoorlijkheid hiervan kan de Zeeuwse Ombudsman wel toetsen.

In de Algemene wet bestuursrecht wordt niet over een klager en een klacht gesproken. Het woord klagen heeft vaak een negatieve betekenis. De wet spreekt van verzoeken om een onderzoek in te stellen. Artikel 9:18 van deze wet luidt: Een ieder heeft het recht de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Vervolgens is de ombudsman verplicht aan dit verzoek gevolg te geven, tenzij één of meer van de uitzonderingsbepalingen gelden (zoals het algemene beleid van het betrokken bestuursorgaan).

Een burger wendt zich tot de Zeeuwse ombudsman omdat hij/zij vindt dat hij/zij onbehoorlijk is behandeld. Het vertrouwen in de overheid is, al dan niet terecht, geschonden. Het bestuursorgaan (in de meeste gevallen het college van burgemeester en wethouders) heeft dan al een besluit op de ingediende klacht genomen. Die beslissing wordt voorgelegd aan de Zeeuwse ombudsman. Als de Zeeuwse ombudsman daarna inderdaad tot het oordeel komt dat er onbehoorlijk is gehandeld en adviseert dat een correctie plaats moet vinden, wordt het rechtsgevoel van de burger dubbel beschaamd als aan die aanbeveling geen gehoor wordt gegeven. Toch heeft zich dat afgelopen jaar wederom voor gedaan.

De gemeente bleef bij haar standpunt. Zelfs als de Zeeuwse ombudsman de verhoudingen niet goed zou hebben ingeschat, dan is het voor de rechtsorde van belang dat

een bestuursorgaan tenminste toegeeft dat een andere visie mogelijk is en daarnaar handelt.

In het licht hiervan dient de overheid goed te beseffen dat de burger in veel gevallen geen keuze heeft, zij moeten zich tot de overheid wenden. De overheid is een monopolist. Dit wekt bij veel burgers gevoelens van onmacht op, als de burger en de overheid een tegengestelde opvatting hebben. De overheid moet zich erop toeleggen hier adequaat mee om te gaan.

Mr A.J.Sauer, voorzitter

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 4 klachten een beroep gedaan op een plv. lid.

Door de leden van de Ombudscommissie in 2010 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 Pruimentijd BV
-directeur Exvocate BV

mevrouw M. Wisse-Roelse
-lid Raad van Toezicht Zeeuwse Bibliotheek
-lid Klachtencommissie Politie Zeeland

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

2 Algemene aanbevelingen en opmerkingen

2.1 Beoordeling kwijtschelding belastingen

De Zeeuwse Ombudsman ontvangt regelmatig klachten over kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Verzoeken om kwijtschelding worden voor veel gemeenten door het waterschap Scheldestromen beoordeeld. Onderzoek naar de klachten maakt duidelijk dat er niet in alle gevallen sprake is van een juiste toepassing van de regelgeving c.q. het ontbreken van de benodigde kennis over deze regelgeving. Gevolg daarvan is dat verzoekers in voorkomende gevallen alsnog kwijtschelding krijgen toegekend. De Zeeuwse Ombudsman adviseert de aangesloten instellingen om bij beoordeling van verzoeken om kwijtschelding ook de redelijkheid en de billijkheid te betrekken. In het verslagjaar heeft de toepassing daarvan alsnog geleid tot de gevraagde kwijtschelding. Verder verdient het aanbeveling aansluiting te zoeken bij de aanwijzingen van de Stichting Inlichtingenbureau.

2.2 Vijfjarentermijn toepassen bij ambtshalve vermindering belastingen

Het uitgangspunt bij ambtshalve vermindering is het herstel van een gebleken onjuistheid in een belastingaanslag van een overheidsinstantie, ongeacht of dit herstel ten nadele is van de belastingopbrengst. Het gaat daarbij juist om die gevallen waar de belastingplichtige bezwaar en beroep niet (tijdig) heeft gebruikt, ongeacht de oorzaak. De Zeeuwse Ombudsman vindt het niet terecht dat de gemeente de verantwoordelijkheid voor een door de gemeente zelf gemaakte fout bij de belastingplichtige neerlegt en zelfs ontwijkt, omdat door een herstel de belastingopbrengst mogelijk lager zou uitvallen. Dit strookt niet met het zoveel mogelijk willen voorkomen dat betaling van heffingen plaatsvindt zonder dat er sprake is van een materiële verschuldigdheid. Het is gebruikelijk dat gemeenten met oninbare posten rekening houden bij het vaststellen van hun belastingtarieven. De Zeeuwse Ombudsman verwacht niet dat bij het hanteren van een termijn van vijf jaren, overeenkomstig de rijksbelastingdienst, er een onevenredige druk komt te liggen op de post oninbare kosten. Mocht hiervan onverhoopt sprake zijn, dan zou dat een extra stimulans kunnen vormen voor de betreffende gemeente om zich te beraden op de kwaliteit van de door haar (kennelijk onjuist) vastgestelde aanslagen. De Zeeuwse Ombudsman acht het dan ook niet redelijk om bij ambtshalve vermindering aan te knopen bij een termijn van drie jaren. De redelijkheid brengt met zich mee dat uitgegaan wordt van een termijn van vijf jaren, ingaande op het tijdstip waarop de belastingsschuld is ontstaan. De gemeente Noord-Beveland heeft hieraan naar aanleiding van een ingediende klacht reeds uitvoering gegeven.

2.3 Standaard ontvangstbevestigingen

Een toenemend aantal organisaties maakt uit efficiency overwegingen gebruik van standaard ontvangstbevestigingen. In een aantal gevallen is de tekst die hierin gebruikt wordt niet van toepassing op de brief die aan de gemeente is verstuurd. Dit levert bij burgers ook onnodige vragen op. Om de dienstverlening te verbeteren is het van belang dat deze ontvangstbevestigingen worden toegesneden op de betreffende situatie c.q. het leveren van maatwerk

2.4 Onderzoek en 10 jarig bestaan

In 2011 bestaat de Zeeuwse Ombudsman tien jaar. Om aan dit jubileum op een inhoudelijke wijze invulling te geven is in de loop van 2010 in opdracht van de Ombudscommissie een onderzoek verricht. Een student heeft in het kader van zijn afstudeerscriptie voor de HBO-rechten, onderzoek gedaan naar de volgende vraag: Was de uitvoering van het klachtrecht van de aangesloten instellingen in overeenstemming met het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht, en op welke wijze hebben aanbevelingen van de Zeeuwse Ombudsman bij de instellingen geleid tot veranderingen in procedures en werkwijzen? Het onderzoek heeft zich uitgestrekt over de periode van de oprichting van de Zeeuwse Ombudsman tot halverwege 2010. De conclusies en aanbevelingen van het onderzoek luiden als volgt: De instellingen voldoen aan een aantal bepalingen uit de Algemene wet bestuursrecht. Echter ten aanzien van enkele belangrijke punten zijn gebreken geconstateerd. Daarbij is gebleken dat in de praktijk er enkele punten extra aandacht verdienen. De instellingen hebben aangegeven de specifieke aanbevelingen van de ZO (aanbevelingen opgenomen in een eindrapport van de Zeeuwse Ombudsman) op te volgen. Echter is niet altijd gereageerd op de aanbevelingen. Verder is in een aantal gevallen door de instellingen aangegeven dat zij het niet eens zijn met de aanbevelingen, wat door hen werd gemotiveerd. Het is overigens ook voorgekomen dat een aanbeveling betrekking had op een reeds binnen de organisatie aanwezige procedure, maar dat deze eenmalig niet werd nageleefd. De algemene aanbevelingen uit de jaarverslagen worden slechts ten dele door de bestuursorganen opgevolgd. Het interne klachtrecht is in de Algemene wet bestuursrecht vastgelegd in de eerste titel van hoofdstuk 9 van de Awb. De aangesloten instellingen hebben, op enkele gemeenschappelijke regelingen na, een eigen regeling opgesteld waarin wordt aangegeven op welke wijze de klachten worden behandeld. De gemeenschappelijke regelingen die geen klachtenregeling hebben vastgesteld, hebben afgesproken de regeling van de woongemeente van de klager toe te passen of hanteren de regeling van de gemeente waar ze zijn gevestigd.

Afwijkingen hoofdstuk 9 eindrapporten

In de wet zijn enkele minimumeisen opgesteld waar de bestuursorganen aan dienen te voldoen met betrekking tot het interne klachtrecht. De wijze van invulling wordt aan de bestuursorganen overgelaten. In de brochure interne klachtenbehandeling en door uitspraken van de Nationale Ombudsman zijn aanvullende zaken geformuleerd met betrekking tot de invulling van deze vereisten. Hoewel de klachtenregelingen in grote lijnen in overeenstemming zijn met de wettelijke bepalingen, komt het in de praktijk voor dat er in strijd met hoofdstuk 9 wordt gehandeld. Dit blijkt uit de aanbevelingen die de Zeeuwse Ombudsman heeft gedaan in de eindrapporten. Het ging hier om het niet juist horen (9:10 Awb), termijnoverschrijding (9:11 Awb), niet versturen van ontvangstbevestigingen (9:6 Awb), behandeling door betrokken ambtenaar (9:7 Awb), afschriften niet toezenden aan de betrokken ambtenaar (9:9 Awb) en het niet vermelden van de ZO als bevoegd orgaan in de externe procedure (9:12 Awb). Verder zijn er in een aantal situaties geen reacties gegeven op de aanbevelingen gedaan door de Zeeuwse Ombudsman, dit is in strijd met artikel 9:36 Awb. Verder is het opvallend dat er verschillend wordt omgegaan met het begrip klacht. De wetgever heeft ervoor gekozen het begrip klacht niet precies te definiëren, om het begrip zo weinig mogelijk in te perken. De wetgever geeft aan dat

er geklaagd kan worden over gedragingen van een bestuursorgaan. Een aantal van de aangesloten instellingen hanteert in de praktijk een eng klachtbegrip. Een klacht zou alleen gaan over bejegening. Bejegening is een beperkter begrip dan gedraging. De beperkte opvatting is in strijd met de bedoeling van de wetgever. Verder is in dit onderzoek naar voren gekomen dat klachtherkenning een punt is, dat blijvend aandacht verdient.

Afwijkingen hoofdstuk 9

Zelf hebben de bestuursorganen aangegeven meestal aan de vereisten te voldoen. Er wordt vooral afgeweken van de formele procedure indien er via een informele weg een oplossing voor de klacht is gevonden. Dit is overigens in overeenstemming met artikel 9:5 Awb. Het komt echter ook voor dat in strijd met het bepaalde in hoofdstuk 9 wordt gehandeld. Zo dient uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van het klaagschrift de klager schriftelijk in kennis te worden gesteld wanneer de klacht niet door het bestuursorgaan in behandeling wordt genomen, wat niet altijd door de bestuursorganen wordt gedaan (9:8 Awb). Hetzelfde geldt voor het horen van de beklagde en klager (9:10 Awb). Ook ex-werknemers van de organisatie moeten in kennis worden gesteld, als er een klacht tegen hen is ingediend. Zij dienen de noodzakelijke stukken toegezonden te krijgen en in de gelegenheid te worden gesteld te worden gehoord. Verder publiceren enkele bestuursorganen de behandelde klachten niet (9:12a Awb).

De uitvoering van het klachtrecht door de aangesloten instellingen is dus niet altijd in overeenstemming met het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht en de richtlijnen die hiervoor zijn opgesteld. De belangrijkste afwijkingen zijn een te beperkte opvatting over hetgeen waarover geklaagd mag worden, de wijze van horen, het niet informeren van ex-ambtenaren en diverse termijnoverschrijdingen.

Algemene aanbevelingen

Uit het onderzoek is gebleken dat de bestuursorganen aangeven dat zij de aanbevelingen uit de jaarverslagen over het algemeen opvolgen. Wat betreft de aanbevelingen waar geen wettelijke verplichting voor is, zien de bestuursorganen wel eens af van het opvolgen. Dit heeft betrekking op het versturen van een afhandelingbrief na doorzending door de ZO, onderverdeling van de klacht in onderdelen, toetsen aan (de ombudsman) normen, de vorm van publicatie, het nemen van een foto bij een parkeerboete en bij het 10-stappen plan betreffende inspraak.

Specifieke aanbevelingen

Uit het onderzoek is gebleken dat de specifieke aanbevelingen die de ombudsman verwoordt in een eindrapport over een klacht, vaak worden opgevolgd. Ondanks rappellering blijft een reactie van het bestuursorgaan in sommige gevallen uit. De informatie die is verzameld geeft aan dat in de gevallen waarin is gereageerd de aanbevelingen zullen worden opgevolgd, of reeds werden opgevolgd. Als hiervan wordt afgeweken, wordt dit gemotiveerd. De Zeeuwse Ombudsman moet wel vaak vragen om een reactie op de aanbevelingen. Het bestuursorgaan rapporteert hierover vaak niet uit zichzelf na het toezenden van het eindrapport, zoals de wet voorschrijft. Een aantal aanbevelingen van de ombudsman had betrekking op reeds bestaande werkwijzen en procedures die incidenteel niet zijn nageleefd in het betreffende geval. In deze gevallen was de organisatie van mening dat de procedure niet hoefde te worden aangepast. Door de instellin-

gen is aangegeven in deze situaties intern aandacht te besteden aan de aanbeveling en de desbetreffende werkwijze, om dergelijk handelen in de toekomst te voorkomen. Dit wordt gedaan door het informeren van de ambtenaren en door scherpere controle van leidinggevendenden.

In enkele gevallen werd het bestuursorgaan verzocht de situatie van de klager opnieuw te onderzoeken. Dit werd in alle gevallen door de bestuursorganen gedaan en had, op één na, een positief resultaat voor de klager. In sommige eindrapporten is aanbevolen een bepaalde regeling vast te stellen of aan te passen. Dit was het geval bij het vaststellen van handhavingsprioriteiten in het handhavingsbeleid en uitgangspunten in het aanbestedingsbeleid. Ook dit is door de betreffende gemeente uitgevoerd.

Bij de conclusie dat de aanbevelingen over het algemeen worden opgevolgd, past een nuancering. Ondanks dat aangegeven wordt dat aanbevelingen worden opgevolgd, constateert de Zeeuwse Ombudsman dat sommige afwijkingen ook hierna blijven bestaan. Rondom horen, klachtherkenning en een te enge opvatting over hetgeen waarover geklaagd kan worden, blijft onduidelijkheid bestaan over de toepassing van klachtrecht. Daarbij ontbreekt het vaak aan het zicht op de verdere uitwerking van de aanbeveling door het bestuursorgaan. Overigens is niet in alle gevallen de aanbeveling overgenomen. In deze gevallen dient het bestuursorgaan dit te motiveren aan de ZO. Dit is in overeenstemming met artikel 9:36 lid 4 Awb ook gebeurd door de betreffende instellingen.

Aanbevelingen uit het onderzoek

Aangesloten instellingen

- Pas een ruim klachtbegrip toe.
- Een kopie van het klaagschrift altijd voorleggen aan de betrokkenen, ook al is deze niet meer werkzaam binnen de organisatie.
- Hoor in principe in elkaars aanwezigheid.
- Altijd zowel klager als degene op wie de klacht betrekking heeft horen. Ook al is deze niet meer werkzaam binnen de organisatie.
- Als er getracht wordt te bemiddelen, start hiernaast de formele klachtbehandeling op om overschrijding van termijnen te voorkomen.
- Publiceer alle klachten, in het kader van het verantwoording afleggen als bestuursbestuursorgaan. Dit dient anoniem te gebeuren
- Informeer burgers via meerdere kanalen over de mogelijkheid een klacht in te dienen
- School medewerkers in klachtherkenning
- Reageer op de aanbevelingen uit het eindrapport. Hierbij dient zo volledig mogelijk aan te worden gegeven op welke wijze de aanbevelingen worden opgevolgd of zo gemotiveerd mogelijk aan te geven waarom de aanbevelingen niet worden opgevolgd
- Algemene aanbevelingen uit de eindrapporten in de gehele organisatie doorvoeren en niet alleen betrekken op de betreffende afdeling
- Het handhaven van de wettelijke termijnen. Indien niet kan worden voldaan aan de afgesproken termijn, dit altijd schriftelijk mededelen aan de burger
- Afdoening van doorgezonden klachten ook aan ZO mededelen.

ZO

Ook aan de Zeeuwse Ombudsman kunnen aanbevelingen worden gedaan.

- Spreek in de jaarverslagen en eindrapporten over “verzoeker” in plaats van “klager”. Deze term wordt ook in de tweede titel van hoofdstuk 9 gebruikt en door de No.
- Stel in plaats van een redelijke termijn, een duidelijke termijn van twee maanden als periode waarbinnen de instellingen dienen te reageren op de aanbevelingen uit het eindrapport.

2.5 Sociale Dienst Walcheren

De Sociale Dienst Walcheren is sinds 1 januari 2011 gefuseerd met de Kredietbank Walcheren. De klachtenregeling van deze instelling stelt dat de leidinggevende moet beoordelen of het nodig is dat in elkaars aanwezigheid wordt gehoord. De Zeeuwse Ombudsman is van mening dat horen in elkaars aanwezigheid het uitgangspunt moet zijn, en acht deze regeling in strijd met de geest van de wet. Bij horen in elkaars aanwezigheid is het principe van hoor en wederhoor het beste gewaarborgd. Omdat binnenkort een fusie met LÉTÉ (sociale werkvoorziening op Walcheren) plaatsvindt, wordt aangenomen dat in de nieuwe klachtenregeling met de opmerkingen van de Zeeuwse Ombudsman rekening wordt gehouden.

2.6 Communicatie met de Zeeuwse Ombudsman

De Ombudscommissie moet helaas bij voortduring constateren dat de communicatie van de aangesloten instellingen in haar richting nog te wensen overlaat. Er wordt niet in alle gevallen gereageerd op de in een eindrapport gedane aanbevelingen. Daarnaast blijkt dat met name de informatie over de afdoening van de ter behandeling doorgezonden klachten i.c. het toezenden van de klachtafhandelingsbrief niet altijd te geschieden. De reacties van de gemeenten op de rapporten zijn, als deze zijn ontvangen, opgenomen.

2.7 Handhaving

Handhaving is een onderwerp waarmee de Zeeuwse Ombudsman met enige regelmaat wordt geconfronteerd. De belangrijkste spelregel die daarbij dient te worden gehanteerd is dat het proces transparant is. De praktijk leert echter dat dit bij veel gemeenten nog niet het geval is. Aan de bevoegdheid tot handhaven moet door de gemeente een behoorlijke invulling worden gegeven. De belangen (van verzoeker, van de overtreder en het algemeen maatschappelijk belang) die in het geding zijn moeten worden afgewogen en op grond daarvan moet worden gekozen voor het al dan niet handhavend optreden. Als er een concreet zicht bestaat op legalisatie, dient dit te worden meegewogen. Daar is alleen sprake van in een situatie waarin al stappen tot legalisatie zijn gezet en legalisatie binnen afzienbare termijn mogelijk is. De gemeente moet de mogelijkheid van legalisatie wel serieus onderzoeken. Zolang het onderzoek loopt, mag er geen handhavingsbeslissing worden genomen. Het eerst opleggen en innen van een dwangsom en daarna alsnog tot legalisatie overgaan past daar volgens de Ombudscommissie niet bij.

2.8 Schuldhulpverlening

Wat betreft het aantal klachten is er sprake van een stijgende lijn. De lange behandelingsduur van de aanvragen, de status daarvan, de procedure, de moeilijke bereikbaarheid, de wisseling van medewerkers en de positie van de gemeente wanneer de uitvoering aan derden is uitbesteed zijn, zijn veel voorkomende klachten c.q. vragen.

Teleurstelling van burgers kan worden voorkomen als vanaf het begin van het traject duidelijk gecommuniceerd wordt met de client over het vervolgtraject. Het periodiek met de cliënt bespreken van de stand van zaken en de verdere aanpak zou standaard in het werkproces moeten zijn opgenomen. Een goede communicatie kan veel klachten voorkomen.

2.9 Gebruik disclaimers in e-mail verkeer

In het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en E-overheid (NUP) is onder andere afgesproken dat de gemeenten voor eind 2010 geen gebruik zullen maken van disclaimers in hun e-mail verkeer. Het gebruik van disclaimers is niet klantgericht, niet redelijk en vaak feitelijk onjuist. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat een aantal van de aangesloten instelling nog steeds gebruik maakt van disclaimers. Het gebruik van disclaimers is in strijd met artikel 2:14 van de Algemene wet bestuursrecht. De burger mag er in de ogen van de Ombudscommissie op vertrouwen dat de gemeente goede, volledige en betrouwbare informatie verstrekt. Daaraan worden gedragingen van de gemeente ook getoetst, of er nu sprake is van een disclaimer of niet.

2.10 Verhoging griffierechten

De griffierechten zullen in het kader van de landelijke bezuinigingen worden verhoogd. De verhoging van deze rechten zullen een aanzienlijk hogere drempel betekenen voor burgers om hun geschil met de overheid voor te leggen aan de rechter. Het is zeer waarschijnlijk dat burgers hierdoor hun ongenoegen eerder als een klacht/verzoek tot onderzoek aan een ombudsman zullen verwoorden. De Zeeuwse Ombudsman voorziet dat de werkdruk zal toenemen door dit oneigenlijke gebruik van het klachtrecht.

In dit licht volgt de Zeeuwse Ombudsman ook de experimenten die diverse sectoren bestuursrecht van rechtbanken momenteel doen aangaande de nieuwe zaaksbehandeling. Kern van de nieuwe zaaksbehandeling is dat een zaak snel (binnen drie maanden) op een regiezitting komt. De rechter behandelt de zaak op die zitting met veel aandacht voor het achterliggende conflict en de wijze waarop dat kan worden opgelost. Het zoeken naar een oplossing in een conflict wordt hiermee belangrijker.

2.11 Overleg regionale ombudscommissies

De Zeeuwse Ombudsman heeft in 2010 het initiatief genomen voor het organiseren van het overleg met verschillende regionale ombudscommissies in Utrecht op 10 november 2010. De voorzitters en secretarissen van de ombudscommissies van Zuid-Limburg, Overijssel, Hoeksche Waard, West Friesland en Zeeland hebben gesproken over verschillende zaken die met werk en werkwijze van de commissies samenhangen. Dit overleg werd door alle betrokkenen als zeer nuttig ervaren en zal dit jaar worden voortgezet. Het wordt dan georganiseerd door een andere commissie.

2.12 Verhuizing

Aan het einde van het verslagjaar is het secretariaat van de Zeeuwse Ombudsman van Vlissingen verhuisd naar Middelburg.

3 Verzoeken in cijfers

3.1 In 2010 behandelde verzoeken

In de tabel hieronder zijn de bij de Zeeuwse Ombudsman binnengekomen verzoeken cijfermatig weergegeven. In 2010 zijn 180 verzoeken door de Zeeuwse Ombudsman ontvangen. Verzoeken zijn niet alleen klachten, maar ook vragen of opmerkingen van burgers. Maar een klein aantal van deze verzoeken zal uiteindelijk tot een eindrapport leiden. Door doorsturen, adviseren en bemiddelen wordt het overgrote deel van de klachten opgelost. Hiervoor werkt het secretariaat van de Zeeuwse Ombudsman nauw samen met de klachtencoördinatoren van de aangesloten instellingen. Hieronder vindt u een uitsplitsing van de verzoeken naar aangesloten instellingen.

Figuur 1 Schematisch overzicht ontvangen klachten

Instelling	Ingekomen verzoeken			Afgedane verzoeken**			Nog in behandeling *
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2010
Borsele	4	6	7	4	6	6	1
Goes	9	16	16	9	15	17	0
Hulst	7	11	13	7	11	13	0
Kapelle	1	2	3	1	2	2	0
Middelburg	6	7	9	6	7	9	0
Noord Beveland	2	3	1	2	3	1	0
Reimerswaal	4	0	5	3	0	6	0
Schouwen-Duiveland	5	12	15	5	11	15	1
Sluis	7	10	11	7	9	12	0
Terneuzen	14	23	28	14	19	32	1
Tholen	1	5	5	1	5	5	0
Veere	22	11	6	22	11	6	0
Vlissingen	13	13	9	13	12	10	0
BWS Zeeuws Vlaanderen	0	0	0	0	0	0	0
Dethon	0	0	1	0	0	1	0

Instelling	Ingekomen verzoeken			Afgedane verzoeken**			Nog in behandeling*
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2010
GGD Zeeland	1	2	0	1	2	0	0
Kredietbank Walcheren	1	2	7	1	2	7	0
Leerplicht RMC Oosterschelde	0	0	0	0	0	0	0
SaBeWa	1	5	2	1	5	2	0
Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelde	0	0	0	0	0	0	0
Sociale Dienst Walcheren	10	3	11	10	3	11	0
Veiligheidsregio Zeeland	0	0	0	0	0	0	0
Niet aangesloten instellingen	23	23	31	23	23	31	0
Totaal	131	154	180	130	146	186	3

*nog in behandeling bij verschijnen jaarverslag

**inclusief een aantal verzoeken uit voorgaande jaren

3.2 In 2010 uitgebrachte rapporten

Instelling	Ingekomen verzoeken waarover eindrapport wordt uitgebracht			Uitgebrachte eindrapporten			Nog in behandeling*
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2010
Borsele	1	1	2	1	1	1	1
Goes	0	1	0	1	0	0	0
Hulst	1	0	0	2	0	0	0
Kapelle	0	0	1	0	0	0	0

Middelburg	1	0	0	0	0	1	0
Noord Beveland	0	0	0	1	0	0	0
Reimerswaal	1	0	0	0	0	1	0
Schouwen-Duiveland	0	1	2	1	0	1	1
Sluis	0	1	0	1	0	1	0
Terneuzen	2	4	1	4	1	3	1
Tholen	1	0	0	1	0	0	0
Veere	5	0	0	1	4	1	0
Vlissingen	1	1	0	0	1	1	0
BWS Zeeuws Vlaanderen	0	0	0	0	0	0	0
Dethon	0	0	0	0	1	0	0
GGD Zeeland	0	0	0	0	0	0	0
Kredietbank Walcheren	0	0	0	0	0	0	0
Leerlicht RMC Oosterschelde	0	0	0	0	0	0	0
SaBeWA	0	0	0	0	0	0	0
Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelde	0	0	0	0	0	0	0
Sociale Dienst Walcheren	4	0	0	2	0	2	0
Totaal	17	9	6	15	8	12	3

*nog in behandeling bij verschijnen jaarverslag

In 2011 tot het verschijnen van het jaarverslag zijn 5 rapporten vastgesteld (betreffende: Goes, Terneuzen, Kapelle, Schouwen-Duiveland en Borsele).

4 Eindrapporten

4.1 gemeente Borsele

dossier 2009.083 aanbrengen groen in kader van reconstructie weg

Het planten van een drietal bomen bij en een beukenhaag tegen de erfafscheiding is voor verzoeker aanleiding een klacht in te dienen. Deze heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

- a. een betrokkene heeft de afrastering vergoed gekregen, terwijl verzoeker geen vergoeding krijgt voor de schutting en gaaspanelen. Dat is oneerlijk
- b. de platanen zijn op te korte afstand van de voortuin geplaatst
- c. brieven worden door de gemeente niet beantwoord, of zouden niet zijn ontvangen
- d. er waren klager 40 plantjes beloofd, die zij nog niet heeft ontvangen
- e. er is verf van het sierhek gestoten, waardoor dit zal moeten worden bijgeschilderd
- f. er zijn heel veel planten in de voor-, maar vooral in de achtertuin verdwenen

In het proces rond de herinrichting van de betreffende weg is voldoende ruimte geweest voor inspraak en actief meedenken over de toekomstige inrichting. Verzoeker heeft om haar moverende redenen hiervan geen gebruik gemaakt. De gemeente heeft zich tegenover haar zeer welwillend opgesteld, als zij met opmerkingen komt na het verlopen van de inspraaktermijnen c.q. tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. De Ombudscommissie waardeert deze open opstelling van de gemeente.

a. bij brief van 31-03-2009 heeft de gemeente aangegeven een financiële bijdrage van € 1.350,- toe te kennen voor de nieuwe erfafscheiding in verband met de herinrichting van de vijver. Een en ander is hiermee naar tevredenheid van verzoeker afgehandeld. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

b. Op de hoorzitting is vastgesteld dat de platanen binnen 2 meter van de erfgrans van klager zijn geplant. Deze "verboden zone" geldt in beginsel niet voor beplantingen die in de openbare grond zijn geplant of op een openbaar erf staan, zoals bomen in eigendom of beheer van een gemeente. De bijzondere positie van publieke bomen gaat terug op het arrest van de Gorsselse bomen uit 1961 van de Hoge Raad. De Hoge Raad overwoog dat de openbare bomen niet onder het burendrecht vallen, indien de gemeente blijkt geeft van een redelijke belangenafweging tussen het particuliere belang en de aan de overheid toevertrouwde belangen zoals het stads-, dorps- of landschapsschoon, natuurbehoud of de verkeersveiligheid. Uit het vonnis van de rechtbank Roermond d.d. 29 november 2006 (gemeente Haelen) blijkt dat de gemeente haar afweging binnen een wettelijk kader dient plaats te laten vinden en ook op een dusdanige wijze dat door de gemeente als overheidsorgaan gemaakte keuzes voldoende kenbaar zijn voor de burger in het algemeen en, in het geval van aan elkaar grenzende percelen, voor de buur in het bijzonder. De gemeente kan op velerlei wijzen de door haar gemaakte keuzes op een juridische wijze kenbaar maken. Bijvoorbeeld:

-door iets over het (voornemen tot) planten van de bomen op te nemen in het bestemmingsplan of

-de gemeente kan een verordening zoals bedoeld in artikel 5:42 lid 2 BW uitvaardigen.

Onderzoek van de Zeeuwse Ombudsman heeft uitgewezen dat de bijzondere positie

van de bomen niet zichtbaar in het bestemmingsplan is uitgewerkt en door de gemeente is bevestigd dat er geen verordening is die de uitzonderingspositie van gemeentelijke bomen regelt. Nu de gemeente de mogelijkheden om de door haar gemaakte keuzes op een juridisch verantwoorde én voor de burger kenbare wijze ongebruikt heeft gelaten is er geen sprake van een publiek belang dat enkel gediend kan worden door inbreuk te maken op een privaat belang van een ander. Er is gehandeld in strijd met de wet.

c. De ombudscommissie heeft niet kunnen vaststellen dat de eerste brief waarover de verzoeker in de hoorzitting spreekt ook daadwerkelijk is verzonden. De tweede brief vvan 04-10-2007 wordt beantwoord op 02-11-200, ruim binnen de door de Zeeuwse Ombudsman gehanteerde behandeltermijn van 10 weken. De derde brief d.d. 11-01-2009 wordt op 24-03-2009 beantwoord, ook binnen voornoemde termijn. De Zeeuwse Ombudsman dringt aan op een behandeltermijn van 10 weken als er geen wettelijke bepalingen gelden. Deze norm is niet geschonden. De commissie kan over het niet ontvangen van de eerste brief geen oordeel uitspreken. De commissie acht dit klachtonderdeel ongegrond.

d. Op het klachtenformulier d.d. 30-03-2009 heeft verzoeker als één van haar verzoeken aangegeven het leveren van 25-30 plantjes. In de brief van 24-04-2009 wordt door de gemeente aangegeven dat 25 plantjes zullen worden geleverd. Van de belofte van 40 plantjes is de ombudscommissie tijdens het onderzoek niets gebleken, de gemeente heeft conform haar verzoek gehandeld. Bij brief van 30-05-2009 bedankt verzoeker voor het ontvangen van de vergoeding voor de schutting en voor de plantjes. Een en ander is hiermee naar haar tevredenheid afgehandeld. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

e. Alhoewel door de gemeente bij de klachtbehandeling niet op deze gedraging is ingegaan merkt de Ombudscommissie op dat dit een privaatrechtelijke kwestie is waarvoor verzoeker de veroorzaker (de aannemer of de gemeente) aansprakelijk zal moeten stellen. De Ombudscommissie acht zich niet bevoegd om een oordeel over dit onderdeel van de klacht uit te spreken.

f. Ook voor dit klachtonderdeel geldt dat het gaat om schade die verzoeker heeft geleden waarvoor zij de veroorzaker aansprakelijk kan stellen. De commissie hecht eraan hieraan toe te voegen dat zij dan wel de geleden schade moet kunnen aantonen. De Ombudscommissie acht zich niet bevoegd om een oordeel over dit onderdeel van de klacht uit te spreken.

Ondanks dat verzoeker geen gebruik heeft gemaakt van de door de gemeente gegeven inspraakmogelijkheden wordt op de meeste van haar vragen, die met name verband houden met de daadwerkelijke uitvoering van de werkzaamheden welwillend ingegaan. Met betrekking tot het planten van de bomen binnen de wettelijke grens heeft de gemeente echter gehandeld in strijd met de wet. De commissie is van oordeel dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld. Daarbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- Als de gemeente bomen binnen de kritische grens van 2 meter wenst te plaatsen, zorg dan voor een goede juridische onderbouwing van de beleidskeuze.
- Overwegen de drie platanen te verplaatsen c.q. alsnog zorg te dragen voor een goede juridische onderbouwing van de beleidskeuze.

Van de gemeente is geen reactie op de aanbevelingen ontvangen.

dossier 2010.85* Ontbreken gebruiksovereenkomst terrein en het feit dat de gebruiker op de hoogte was van een door verzoeker aan gemeente terzake gestelde vraag

Naar aanleiding van het feit dat door de gebruiker de kinderen van verzoeker van een terrein, dat eigendom is van de gemeente, worden weggestuurd blijkt uit navraag bij de gemeente dat er voor het betreffende terrein geen gebruiksovereenkomst is afgesloten. Kort daarna blijkt dat de gebruiker op de hoogte is van het feit dat hij daar bij de gemeente een vraag over heeft gesteld. Deze gang van zaken is aanleiding om een klacht in te dienen die betrekking heeft op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

a. het niet discreet omgaan met de gegevens van verzoeker door de gemeente c.q. het feit dat bij de gebruiker van het terrein bekend was dat er door hem een klacht was ingediend.

b. de gemeente haalt twee dossiers door elkaar: de klacht over het wegsturen van de kinderen van het terrein en de vraag of er een contract tussen de gemeente en de gebruiker is.

c. er heeft ten onrechte hoor- en wederhoor plaatsgevonden met de gebruiker toen verzoeker vroeg of er een gebruiksovereenkomst was

d. de wijze van klachtbehandeling.

a. Deze gedraging betreft het al dan niet noemen van de naam van verzoeker in de contacten met de gebruiker over het ontbreken van een gebruiksovereenkomst. Het wegsturen van de kinderen van verzoeker van het terrein en het ontbreken van een gebruiksovereenkomst zijn door verzoeker beide in een e-mail verwoord. De gemeente achtte hoor- en wederhoor in het kader van het eerste punt gewenst. In het gesprek met de gebruiker is de naam van verzoeker genoemd in verband met het wegsturen van diens kinderen van terrein. Daarna is in hetzelfde gesprek gesproken over de noodzaak om een gebruiksovereenkomst op te stellen. De betrokken ambtenaar kan zich niet herinneren of hierbij de naam van verzoeker is genoemd. De gebruiker kan beide zaken met elkaar in verband hebben gebracht. Het is immers in hetzelfde gesprek aan de orde geweest en het gaat in beide gevallen om het gebruik van het terrein. De Ombudscommissie heeft niet kunnen vast stellen of ambtenaar in het kader van het ontbreken van de gebruiksovereenkomst de naam van verzoeker heeft genoemd. De commissie kan geen oordeel over dit klachtonderdeel uitspreken.

b. Daar beide punten in één e-mail zijn verwoord, heeft de gemeente deze tegelijk onderzocht en later in één brief verzoeker hierover geïnformeerd. In deze brief is geen sprake van het door elkaar halen van deze twee punten. Ze worden uitdrukkelijk in een aparte alinea behandeld. In de latere e-mail die verzoeker aan de gemeente verstuurt, spreekt hij niet meer over het wegsturen van de kinderen van het terrein. Alleen het ontbreken van de gebruiksovereenkomst wordt nog genoemd. De commissie is van oordeel dat niet vast is komen te staan dat de gemeente de twee punten door elkaar haalt. Beide kennen ook de nodige raakvlakken. Zij zijn immers naar voren gebracht in de e-mail van verzoeker en hebben betrekking op het gebruik van het terrein. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

c. De ombudscommissie is van mening dat hoor- en wederhoor in het kader van het wegsturen van de kinderen van het terrein noodzakelijk was, maar dat dit niet nodig is om de vraag over de gebruiksovereenkomst te beantwoorden. Op de hoorzitting is komen vast te staan dat beide zaken in één gesprek met de gebruiker aan de orde zijn ge-

weest. Hoor- en wederhoor is toegepast over het wegsturen van de kinderen van verzoeker en er is gesproken over het opstellen van een gebruiksovereenkomst. Er is dus geen sprake geweest van het toepassen van hoor en wederhoor naar aanleiding van de vraag of er een gebruiksovereenkomst was. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

d. Verzoeker heeft bij de gemeente meerdere klachten ingediend. De klacht met betrekking tot het niet discreet omgaan met de gegevens van verzoeker door de gemeente wordt in de e-mail van verzoeker van 06-02-2010 genoemd. Dit klachtonderdeel wordt in de klachtafhandelingsbrief van 22-04-2010 afgedaan. Dat is een termijn van 10 weken. Op grond van het bepaalde in artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht dient de klacht binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te worden afgehandeld. De termijn voor het behandelen van klachten is hiermee overgeschreden. Er is gehandeld in strijd met de wet.

De Ombudscommissie komt tot het oordeel dat er met betrekking tot de in het verzoekschrift van klager opgenomen gedragingen geen normen zijn geschonden en er is gehandeld zoals er redelijkerwijs van de gemeente mag worden verwacht. De klacht heeft ertoe geleid dat de gemeente de totstandkoming van de gebruiksovereenkomst alsnog met de nodige voortvarendheid heeft opgepakt. De gemeente heeft behoorlijk gehandeld. Alleen met betrekking tot de in de wet genoemde termijn betreffende klachtbehandeling is gehandeld in strijd met de wet en de commissie doet daarbij de volgende aanbeveling:

-klachten behandelen binnen de termijnen van de Algemene wet bestuursrecht.

Van de gemeente is geen reactie op de aanbeveling ontvangen.

4.2 gemeente Goes

dossier 2009.41* geschil over de schuur/paardenstal van de buurman

De Raad van State doet, naar aanleiding van een door verzoeker ingesteld beroep, een uitspraak over een bouwvergunning voor het vernieuwen van een dak en raam van een schuur op het perceel van zijn buurman. Het handelen van de gemeente na deze uitspraak is voor hem aanleiding tot het indienen van een klacht. De klacht heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

a. de uitspraak van de Raad van State d.d. 13 februari 2008 wordt niet gerespecteerd

b. op de handhavingsverzoeken van 28 mei, 30 oktober en 10 december 2008 is geen besluit genomen

c. de vraag om aan te geven uit welke wetgeving of jurisprudentie blijkt dat onderhoud aan een niet te legaliseren bouwwerk vergunningsvrij is toegestaan, wordt niet beantwoord

d. verzoeker wordt niet geïnformeerd over het beëindigen van pogingen om tot een voor beide partijen acceptabele oplossing te komen, noch over het door de eigenaar starten van werkzaamheden aan de bedoelde stal

e. er wordt onjuiste en tegenstrijdige informatie verstrekt en de rechtsgang wordt onnodig vertraagd

f. er is sprake van willekeur, gelet op de ongelijke behandeling van burgers

g. een ambtenaar was niet bereid kennis te nemen van het dossier en een telefoongesprek op 28 november 2008 werd door hem op een onfatsoenlijke wijze afgebroken

h. de wijze van klachtbehandeling

a. De Zeeuwse Ombudsman is, in gevolge artikel 9:22 onder d. van de Algemene wet bestuursrecht, niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoek betrekking heeft op een gedraging ten aanzien waarvan door een administratieve rechter uitspraak is gedaan. Aangaande dit klachtonderdeel kan de commissie dan ook geen oordeel uitspreken. Verzoeker kan overwegen een handhavingsverzoek in te dienen

b. De verzoeken van 30-10-2008 en 10-12-2008 zijn herhalingen van het verzoek van 28-05-2008. Tegen het niet reageren op de handhavingsverzoeken heeft klager op 10-12-2008 een bezwaarschrift ingediend met betrekking tot een fictieve weigering en is een voorlopige voorziening bij de rechtbank gevraagd. De brief c.q. het handhavingsverzoek van 28-05-2008 is beantwoord bij brief van 16-10-2008, na ruim 23 weken. De wettelijke termijn voor de beantwoording van acht weken, als bedoeld in artikel 4:13 van de Awb, is niet in acht genomen. In het dossier is geen correspondentie aangetroffen die de behandelingstermijn van het handhavingsverzoek verdaagt of anderszins uitstelt. Er is gehandeld in strijd met de wet.

c. De vraag naar de betreffende wetgeving of jurisprudentie wordt op 30-10-2008 schriftelijk door de advocaat van verzoeker naar voren gebracht. Bij e-mail van 15-12-2008 vermeldt de gemeente dat zij over jurisprudentie beschikt dat illegale bouwwerken vergunningvrij mogen worden vernieuwd. In de e-mail wordt de jurisprudentie overigens niet concreet genoemd. In de brief van 09-01-2009 wordt ingegaan op de betreffende jurisprudentie. De gemeente heeft de vraag van verzoeker hiermee beantwoord. De commissie is van mening dat hierbij beter vermeld had kunnen worden dat de gemeente een wettelijke titel nodig heeft om te kunnen handhaven. Wanneer het om vergunningvrij onderhoud gaat dan kan de gemeente hiertegen niet handhavend optreden, juist omdat dit vergunningvrij is. De vraag of het een legaal of illegaal bouwwerk betreft doet hieraan niets toe of af. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

d. Hiervan zijn geen schriftelijke stukken in het dossier aangetroffen. In de klachtprocedure bij de gemeente wordt vermeld dat het minnelijke traject is afgesloten met een bericht aan beide partijen. De Ombudscommissie is van mening dat dit schriftelijk dient te geschieden. Dit ook om het ontstaan van misverstanden te voorkomen. De ombudsnorm aangaande de uitvoeringspraktijk is geschonden.

e. Verzoeker onderbouwt deze benadering nader in zijn pleitnota voor de hoorzitting bij de gemeente d.d. 04-02-2009 in de volgende punten:

1. de uitspraak van de Raad van State (welke onherroepelijk is) wordt niet gerespecteerd

2. de luchtfoto van 1973 doet niet ter zake en betreft een ander bouwwerk met een zadeldak van 21 m² terwijl de huidige schuur een lessenaarsdak heeft en circa 80 m² groot is

3. het taxatierapport is een geldverspillende opdracht van de gemeente. Gelet op het gebruik van gebruikte materialen is het bouwjaar niet te achterhalen en dus ook niet te schatten. Gelet op de opdracht van de gemeente is deze opdracht dan ook niet als onpartijdig te beschouwen

4. daar waar verzoeker een verzoek doet om de niet gecertificeerde slakken te laten bemonsteren is de gemeente niet bereid dit nader te laten onderzoeken. Ook niet ten tijde van de aanlegvergunning

5. op 13-11-2008 heeft overleg plaatsgevonden tussen de gemeente en de vertegenwoordiger van de buurman. De gemaakte afspraken worden door de vertegenwoordiger per brief van 20-11-2008 schriftelijk vastgelegd.

Ten aanzien van het genoemde onder 1. en 2. is de Zeeuwse Ombudsman, ingevolge artikel 9:22 onder d. van de Algemene wet bestuursrecht niet bevoegd hiernaar onderzoek te doen. Ten aanzien van de punten 3., 4. en 5. merkt de Ombudscommissie op dat deze geen betrekking hebben op onjuiste en tegenstrijdige informatie verschaffen of het vertragen van de rechtsgang. Daarbij wijst de commissie verzoeker er op dat de taxateur beëdigd is, en daarmee als onafhankelijk is te beschouwen. De commissie kan geen oordeel uitspreken over dit klachtonderdeel.

f. Er is volgens verzoeker sprake van willekeur omdat hij moet wachten totdat het ambtelijke standpunt is bekrachtigd door het college van burgemeester en wethouders. De hierdoor ontstane vertraging acht hij onacceptabel. De vertraging bedroeg twee weken. De commissie is van mening dat het noodzakelijk is dat het ambtelijke standpunt eerst bekrachtigd dient te worden door een besluit van het college van burgemeester en wethouders. De commissie acht het klachtonderdeel ongegrond. Dat er sprake zou zijn van ongelijke behandeling van burgers wordt door verzoeker overigens niet nader onderbouwd.

g. De betrokken ambtenaar heeft in een eerste telefoongesprek met verzoeker aangegeven dat hij niet de hele achtergrond van de kwestie meer ging onderzoeken omdat dit niet paste bij zijn taak als leidinggevende. De commissie is van oordeel dat deze opmerking niet als onbehoorlijk is aan te merken, daar anderen binnen zijn afdeling wel van de achtergrond op de hoogte waren. Niet is komen vast te staan dat het telefoongesprek op onfatsoenlijke wijze is afgebroken. Betrokkene heeft in de hoorzitting aangegeven dat hij heeft aangekondigd dat hij het gesprek zou beëindigen maar dat uiteindelijk verzoeker het gesprek heeft beëindigd. De lezing van de verzoeker is anders. De commissie heeft niet kunnen vaststellen hoe het gesprek is verlopen en kan derhalve geen oordeel uitspreken over dit klachtonderdeel.

h. Uit het verslag van de hoorzitting van de klachtencommissie van de gemeente blijkt dat door de klachtencommissie is aangegeven dat haar bevoegdheid zich beperkt tot bejegening. Dit is in de ogen van de Ombudscommissie een te beperkte opvatting van het klachtrecht. Ingevolge artikel 9:1 van de Awb heeft een ieder het recht om een klacht in te dienen over gedragingen van het bestuursorgaan. Een gedraging is een veel ruimer begrip dan bejegening. Tevens wordt geconstateerd dat de betrokken ambtenaar als bedoeld onder g. als voormalig medewerker van de gemeente ten onrechte niet voor de hoorzitting is uitgenodigd. Eén van de klachtonderdelen heeft immers op een gedraging van hem betrekking. Er is gehandeld in strijd met de wet.

De Ombudscommissie is van oordeel dat bij de klachtbehandeling en bij het hanteren van termijnen er gehandeld is in strijd met de wet. Tevens is de Ombudsmannorm met betrekking tot de uitvoeringspraktijk geschonden. Er is echter geen sprake van een grove schending van regels. Er is onzorgvuldig gehandeld. Daarbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

-indien een gesprek met een burger moeilijk verlopen is, daags nadien contact opnemen met de betrokkene en zoeken naar mogelijkheden om het gesprek op rustige wijze voort

te zetten

-de afspraken die in het kader van een minnelijk traject worden gemaakt schriftelijk vastleggen.

-wettelijke termijnen zorgvuldig in acht nemen

-de klachtbehandeling in overeenstemming brengen met de wettelijke bepalingen

De gemeente heeft de Zeeuwse Ombudsman meegedeeld dat de aanbevelingen worden overgenomen. De vakafdeling en de klachtencommissie zijn van het rapport en het besluit om de aanbevelingen over te nemen op de hoogte gesteld. In het personeelsinformatieblad is de gemeentelijke organisatie van de inhoud van de aanbevelingen op de hoogte gesteld.

4.3 gemeente Kapelle

dossier 2010.33* niet nakomen overeenkomst

Vanwege het niet nakomen van een aantal in een verkoopovereenkomst opgenomen voorwaarden door de gemeente wordt door verzoeker een klacht ingediend. De klacht heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

a. de gemeente houdt zich niet aan een aantal van de bijzondere bepalingen van de overeenkomst c.q. de wijze van afwikkeling daarvan

b. de korfbalvelden worden ook voor andere doeleinden gebruikt

c. het feit dat de bij de uitvoering betrokken ambtenaar niet op de hoogte was van de inhoud van de overeenkomst

d. de wijze van klachtafhandeling.

De Ombudscommissie heeft geconstateerd dat de wethouder de aan de gemeente gerichte brief d.d. 22-02-2008 niet namens het college heeft beantwoord. Gelet op het feit dat deze brief een aansprakelijkstelling van de gemeente betreft is het in de ogen van de commissie niet aan de wethouder om daarop te reageren. De beoordeling daarvan is aan het college van burgemeester en wethouders. Er is gehandeld in strijd met de wet. Uit het dossier blijkt ook niet, ervan uitgaande dat de gemeente verzekerd is, dat deze is doorgezonden naar de verzekering. Uit de overeenkomst met verzoeker blijkt dat de gemeente met hem is overeengekomen dat hij geen planschade mag claimen. De mogelijkheid om een beroep te doen op planschade is dwingend recht, zodat de gemeente ten onrechte suggereert dat verzoeker geen planschade mag claimen. Er is gehandeld in strijd met het beginsel van de rechtszekerheid.

a. De commissie is van mening dat de uiteindelijke beoordeling of de gemeente zich houdt aan de privaatrechtelijke afspraken, aan de burgerlijke rechter is voorbehouden. In het kader van de klachtbehandeling wordt alleen beoordeeld of de gemeente behoorlijk heeft gehandeld. Verzoeker is aangaande de volgende punten van mening dat de gemeente zich niet aan deze afspraken heeft gehouden:

1. Eventuele verlichting mag uitsluitend worden geplaatst op het noordelijke gedeelte van het verkochte (dit begint op de helft). De commissie constateert dat de verlichting niet overeenkomstig deze bepaling is geplaatst. De gemeente heeft excuus aangeboden voor het feit dat hierover niet vooraf overleg is gevoerd. Verder is de gemeente van me-

ning dat verzoeker met de door hen gekozen oplossing beter af is. Dat heeft de gemeente middels een onderzoek nader onderbouwd en dat is ook niet door verzoeker weersproken.

2. De gemeente plaatst een ruime singel met een breedte van minimaal 1,5 meter langs de velden op hun eigendom en zal deze deugdelijk onderhouden. De commissie constateert dat de gemeente in plaats van een singel een aarden wal heeft aangelegd, welke na overleg met verzoeker door hen vier maal per jaar onderhouden zal worden.

3. De gemeente zal de benodigde maatregelen nemen om mogelijke wateroverlast op het bij verzoeker in eigendom blijvende perceelsgedeelte tegen te gaan. De gemeente zal het aangekochte niet verhogen. De commissie stelt vast dat de gemeente de grond heeft opgehoogd omdat zij in verband met de kosten geen grond wilde afvoeren. Ook was het voor de aanleg van het kunstgrasveld noodzakelijk dat er een bepaalde ondergrond was. Niet betwist wordt dat het veld is opgehoogd. De gemeente heeft een onderzoek laten instellen naar de oorzaak van de wateroverlast en om verzoeker tegemoet te komen ook extra drainage aangelegd.

Door de Ombudscommissie wordt geconstateerd dat bovenstaande bepalingen niet door de gemeente zijn nageleefd. Dit wordt door de gemeente ook niet bestreden. De gemeente is echter van mening dat verzoeker hierdoor geen schade heeft geleden. Verzoeker mag verwachten dat de bepalingen zouden worden nageleefd. Bij afwijking hiervan had voordien door de gemeente overleg met de verzoeker moeten plaatsvinden. Het klachtonderdeel is gegrond. De burger moet er immers op kunnen vertrouwen dat de overheid gemaakte afspraken nakomt. Er is gehandeld in strijd met het vertrouwensbeginsel.

b. De commissie is van mening dat op basis van in de onderhandelingen gedane en vastgelegde uitspraken en in de akte neergelegde bepalingen verzoeker er vanuit kon gaan dat het aangelegde korfbalveld ook alleen voor dat doel zou worden gebruikt. Dit klachtonderdeel is gegrond, er is gehandeld in strijd met het vertrouwensbeginsel.

c. Op de hoorzitting is vast komen te staan dat de ambtenaar die belast was met het toezicht op de aanleg van de korfbalvelden aanvankelijk niet op de hoogte was van de bijzondere bepalingen uit de overeenkomst. Communicatie binnen het gemeentelijke apparaat is voor het functioneren van de overheid van groot belang. Naar buiten toe moet de gemeente immers met één mond spreken. Het klachtonderdeel is gegrond, er is gehandeld in strijd met de ombudsmannorm van coördinatie. Deze norm eist van de gemeente een goede onderlinge afstemming tussen de verschillende afdelingen binnen een organisatie.

d. Ten aanzien van de klachtafhandeling heeft de commissie een aantal opmerkingen. De klachtafhandelingsbrief van 25-08-2009 is geformuleerd in de ik-vorm, terwijl deze namens het college is opgesteld. In deze brief wordt gesteld dat verzoeker niet-ontvankelijk is. Deze term wordt niet gebruikt in het klachtrecht. In het klachtrecht spreekt van wel of niet bevoegd zijn om een klacht te behandelen. De commissie is verder van mening dat er ten onrechte geen hoorzitting is gehouden naar aanleiding van de klachtbrief van 19-07-2009. De klachtbrief bevat klachtwaardige gedragingen, welke op een hoorzitting hadden moeten worden onderzocht. Ten aanzien van de hoorzitting van 11-11-2009 merkt de ombudscommissie op dat de wethouder en de betrokken ambtenaren hierbij niet aanwezig waren. Voor een goede klachtbehandeling is het horen in elkaars aanwezigheid het uitgangspunt. Bij de hoorzitting van de ombudscommissie bleek één van de uitgenodigde ambtenaren niet aanwezig te zijn, zonder bericht van verhindering.

Hierdoor bleek een tweede hoorzitting noodzakelijk. De klacht over de wethouder is 17-08-2009 ingediend en 16-01-2010 afgedaan. Dat is een termijn van 26 weken, en een forse overschrijding van de wettelijke termijn van 6 weken. Er is gehandeld in strijd met de wet. De Ombudscommissie is van oordeel dat afspraken en wettelijke bepalingen door de gemeente niet zijn nageleefd. Er is onbehoorlijk gehandeld. Daarbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- bijzondere bepalingen uit overeenkomsten dienen binnen de organisatie en uitvoering van werken goed geborgd te worden.
- ten aanzien van de mogelijkheden van het opleggen van een bepaalde bestemming naar burgers duidelijk zijn en geen verwachtingen wekken die niet worden nagekomen
- toezien op het juist afdoen van brieven, zodat dit niet op persoonlijke titel gebeurt
- de klachtbehandeling in overeenstemming met het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht brengen.

De gemeente heeft de Zeeuwse Ombudsman laten weten de aanbevelingen over te nemen. Ten aanzien van de conclusie dat de gemeente onbehoorlijk heeft gehandeld merken zij op dat er weliswaar niet volledig naar de letter van de overeenkomst is gehandeld, maar daarbij zijn de belangen van de wederpartij zeker niet uit het oog verloren of geschaad. Het oordeel dat er is gehandeld in strijd met het vertrouwensbeginsel en dat de coordinatie tussen de verschillende afdelingen onvoldoende zou zijn, verdient volgens de gemeente nuancering.

4.4 gemeente Reimerswaal

dossier 2008.053 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. De gang van zaken met betrekking tot de behandeling van het verzoek voor de vrijwaringverklaring 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. Deze heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

- a. tijdens de raadsvergadering van 27-05-2008 hebben de raadsleden, n.a.v. het insprekrecht waarvan verzoekers gebruik hebben gemaakt, geen of nauwelijks kritische vragen gesteld aan de wethouder
- b. de onduidelijkheid over wie er nu in deze kwestie het bevoegd gezag is, de provincie of de gemeente. Dezelfde verontreiniging bij naastgelegen woning is op kosten van de provincie gesaneerd
- c. een in opdracht van de gemeente uitgevoerd natuurhistorisch onderzoek wordt door de gemeente als een conceptrapport beschouwd waardoor inzage niet mogelijk is
- d. het door de gemeente achterhouden van informatie, waardoor het bedrijf dat een onderzoek doet naar de bodemverontreiniging, geen rapport kan uitbrengen
- e. de weigering van de gemeente om een vrijwaring te geven dat de nieuwe eigenaar niet aansprakelijk is voor een eventuele toekomstige sanering zodat de verkoop van de woning doorgang kan vinden

- f. de verantwoordelijke wethouder i.c. het college van burgemeester en wethouders heeft verzoekers grote schade berokkend door een verkeerde voorstelling van zaken aan de gemeenteraad te geven
- g. na de sanering op de naastgelegen percelen is bij controle gebleken dat er nog andere verontreiniging aanwezig was. Dat heeft de gemeente voor verzoekers verzwegen. De vervuiling komt pas vijf jaar later naar voren als het pand verkocht moet worden
- h. alle toezeggingen zijn mondeling gebeurd (en niet schriftelijk door de gemeente bevestigd)
- i. de belofte van de gemeente om de helft mee te betalen aan het bodemonderzoek is niet nagekomen
- j. door de houding van de verantwoordelijke wethouder en zijn besluiteloosheid (i.c. van het college van burgemeester en wethouders) is de zaak onnodig gerekt, zodat kostbare tijd verloren is gegaan. Ruim 5 maanden is gewacht en kostbare tijd besteed aan wat is gebleken nutteloos overleg
- k. de verontreiniging is volgens verzoekers naar alle waarschijnlijkheid een historische vervuiling: Daarover wordt door de wethouder (i.c. het college van burgemeester en wethouders) met geen woord gerept
- l. verzoekers voelen zich door de gemeente bij de besprekingen nooit serieus genomen. De manier waarop de rapporten van een gecertificeerd bedrijf van tafel werden gevergd was ronduit onbehoorlijk
- m. tijdens de raadsvergadering van 27-05-2008 hebben de raadsleden, n.a.v. het inspraakrecht waarvan namens verzoekers gebruik is gemaakt, geen of nauwelijks kritische vragen gesteld aan de wethouder. Ook stelde hij dat er een brief was van de GGD waarin staat dat er geen gevaar is maar die brief bestaat niet
- n. de lompe en botte behandeling door de wethouder heeft verzoekers zeer geraakt. Zowel in psychisch als materieel opzicht.
- o. de wijze van klachtbehandeling
- Het onderhavige dossier kenmerkt zich door een belangentegenstelling tussen de verzoekers en de gemeente. Verzoekers zoeken naar een oplossing op korte termijn van de vervuiling en eventuele sanering. Zij wensen immers de woning zo spoedig mogelijk tegen een goede prijs te verkopen.
- De gemeente daarentegen is gericht op het opbouwen van voldoende dossier zodat de vervuiling van het gebied bij de provincie ingevolge artikel 43 van de Wet bodembescherming kan worden aangemeld en mogelijk voor sanering in aanmerking kan komen. Het opbouwen van een dergelijk dossier is een langdurige kwestie en op basis hiervan valt geen oplossing op korte termijn voor het probleem van verzoekers te verwachten. De gemeente heeft deze tegenstelling onvoldoende vastgesteld en uitgelegd. Hierdoor is de tegenstelling onderbelicht gebleven en dit heeft geleid tot het voor alle partijen onbevredigend verlopen overleg over deze kwestie. De beginselen betreffende rechtszekerheid en motivering van besluiten zijn geschonden.
- Ontvangstbevestigingen van de brieven van 05-11-2007 en 15-02-2008 waren in zowel het archief van de gemeente als van verzoekers niet aanwezig. De ombudscommissie concludeert hieruit dat deze ook niet verstuurd zijn. De ombudsmannorm betreffende de uitvoeringspraktijk is geschonden. De brief van één van de verzoekers van 15-02-2008 wordt door het college op 10-06-2008 beantwoord. Dat is een termijn van ruim 20 weken. De Ombudsman dringt aan op een behandeltermijn van 10 weken. Deze termijn is

ruim overschreden. De ombudsmannorm aangaande de behandeltermijn is geschonden.

a. Het handelen van individuele raadsleden valt niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeenteraad en kan dan ook niet worden toegerekend aan de gemeenteraad. Er is dan ook geen sprake van een klachtwaardige gedraging in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. De ombudscommissie is niet bevoegd om een oordeel over dit onderdeel van de klacht te geven.

b. Ingevolge artikel 29 van de Wet bodembescherming stellen uiteindelijk gedeputeerde staten een beschikking op waarin aard en ernst van de verontreiniging wordt vastgesteld. Dit betekent echter niet dat de gemeente in het traject geen rol heeft. In artikel 41 van de wet is geregeld dat burgemeester en wethouders aan gedeputeerde staten opgave doen van de gevallen van ernstige verontreiniging. Het feit dat de verontreiniging bij naastgelegen woning op kosten van de provincie is gesaneerd betekent niet automatisch dat dit ook bij het thans in het geding zijnde perceel zal gebeuren. Dit hangt af van het budget voor het saneren van bodemverontreiniging en de ernst van de verontreiniging en de urgentie van het saneren. Uit het dossier blijkt dat verzoekers en gemeente een verschillende voorstelling hadden van de juridische mogelijkheden en onmogelijkheden in de onderhavige kwestie. Verzoekers blijven zoeken naar een mogelijkheid om van de gemeente een vrijwaring te krijgen (eventueel zijn zij bereid mee te betalen aan de saneringskosten), zodat de woning spoedig verkocht kan worden. De gemeente daarentegen richt zich op het doen van voldoende onderzoek, zodat de vervuiling voldoende gedocumenteerd in gevolge artikel 41 van de Wet bodembescherming bij gedeputeerde staten aangemeld kan worden. Dit is een lang en tijdrovend proces en biedt voor verzoekers geen oplossing op korte termijn. De juridische (on)mogelijkheden en de verschillende belangen worden door de gemeente onvoldoende vastgelegd en uitgelegd. De beginselen betreffende rechtszekerheid en motivering van besluiten zijn geschonden.

c. Deze gedraging valt niet onder het klachtrecht. In het onderhavige geval hadden verzoekers met een beroep op de Wet openbaarheid van bestuur (WOB) het rapport bij het college van burgemeester en wethouders op kunnen vragen. Indien dit geweigerd zou zijn door het college, dan hadden zij hiertegen bezwaar c.q. beroep kunnen aantekenen. Uiteindelijk zal de rechter hier dan een uitspraak over doen. De ombudscommissie is niet bevoegd onderzoek naar dit klachtonderdeel te doen.

d. Ook ten aanzien van dit klachtonderdeel is de ombudscommissie niet bevoegd een onderzoek in te stellen. Ook hier hadden verzoekers met een beroep op de Wet openbaarheid bestuur deze informatie op kunnen vragen. Indien dit door de gemeente zou worden geweigerd is bezwaar en beroep tegen deze beslissing mogelijk.

e. In de Wet bodembescherming is geen verplichting opgenomen voor overheidsorganen om een dergelijke vrijwaring te verstrekken. Een dergelijke vrijwaring is ook niet gebruikelijk. Daarbij valt het wel of niet geven van een vrijwaring onder het algemene beleid van de gemeente en is de ombudscommissie ingevolge artikel 9:22 onder a. van de Algemene wet bestuursrecht niet bevoegd een onderzoek hiernaar in te stellen.

f. De vraag of en in welke mate de wethouder schade aan verzoekers heeft berokkend is een privaatrechtelijke aangelegenheid, en valt niet onder de reikwijdte van het klachtrecht. Zij kunnen hiervoor een schadeclaim bij de gemeente indienen. De Ombudscommissie is niet bevoegd hierover een oordeel uit te spreken.

g. Op 11-10-2005 stuurt de provincie een afschrift van een brief over de evaluatie van

de sanering naar de gemeente. Hierin staat: “ten aanzien van de restverontreiniging welke vermoedelijk werd veroorzaakt door het teren van de oesterziften en welke zich op de openbare weg en op het naastgelegen perceel bevindt, zullen wij (de provincie) in overleg met de gemeente onderzoeken wat de mogelijkheden zijn tot de uitvoering van nader onderzoek.” Uit de brief van de makelaar van 05-11-2007 blijkt dat hij er kennis van had dat de gemeente aan een bureau opdracht had gegeven de omgeving in kaart te brengen. Deze opdracht is het resultaat van het in de brief van 11-10-2005 genoemde nadere overleg. Hieruit blijkt dat de gemeente en provincie de vervuiling nader onderzoeken voordat verdere stappen kunnen worden genomen. Uit het onderzoek is niets gebleken van het verzwijgen van de vervuiling door de gemeente. De gemeente heeft daarentegen logische vervolgstappen genomen op de brief van de provincie van 11-10-2005. De ombudscommissie constateert dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

h. In het onderhavige dossier zijn gemaakte afspraken spaarzaam vastgelegd. Daarnaast zijn van cruciale gesprekken tussen de verzoekers en de gemeente geen gespreksverslagen gemaakt. Dit bemoeilijkt het vaststellen van de precieze gang van zaken. De Ombudscommissie hecht er wel aan op te merken dat verzoekers, na het uitblijven van schriftelijke verslaglegging door de gemeente, zelf het initiatief hadden kunnen nemen om afspraken schriftelijk vast te leggen. De ombudsmannorm aangaande de uitvoeringspraktijk is geschonden.

i. Zoals reeds eerder betoogd is niet precies na te gaan hoe de afspraak tussen de gemeente en verzoekers over het betalen van de helft van het onderzoek door de gemeente, is gemaakt en welke voorwaarden hieraan zijn verbonden. Duidelijk is geworden dat verzoekers een snel onderzoek wensten voor een zo laag mogelijke prijs. De gemeente heeft, getuige haar brief van 10-06-2008, aan de prijs een secundair belang toegekend. Zij vond de kwaliteit van het onderzoeksplan, zodat dit bij zou kunnen dragen om tot een oplossing te komen, van doorslaggevend belang. De gemeente heeft verzuimd dit in een eerder stadium vast te leggen. De ombudsmannorm betreffende de actieve informatieverstrekking is geschonden.

j. Zoals reeds uiteengezet is de belangentegenstelling tussen de verschillende partijen onvoldoende verwoord en gecommuniceerd. Dit klachtonderdeel vloeit voort uit deze gebrekkige communicatie. Voor het oordeel hierover verwijst de commissie naar de algemene opmerkingen.

k. De verschillende onderzoeken zijn bedoeld om aard en oorzaak van de vervuiling in kaart te brengen. Zolang niet onomstotelijk is vastgesteld wat de oorzaak is van een vervuiling, is het onverstandig om hierover uitspraken te doen. Dit geldt zeker voor bestuurders c.q. bestuursorganen. Dit klachtonderdeel is dan ook niet gegrond.

l. Ook dit klachtonderdeel vloeit voort uit de gebrekkige communicatie over de verschillende belangen van verzoekers en gemeente. De gemeente heeft bij de opdrachtverstrekking door verzoekers reeds aangegeven dat haar voorkeur niet uitging naar het onderzoek van het door hen ingeschakelde bureau. Het is dan ook niet opmerkelijk dat het rapport van dit bureau door de gemeente minder relevant wordt gevonden. Omdat de gesprekken niet in verslagen zijn vastgelegd, kan de ombudscommissie niet onderzoeken hoe de gesprekken precies hebben plaatsgevonden. Ten aanzien van deze gedraging kan de ombudscommissie geen uitspraak doen.

m. Zoals reeds eerder betoogd valt het handelen van individuele raadsleden niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeenteraad. De ombudscommissie is dan ook niet bevoegd een oordeel uit te spreken over de weinig kritische vragen van enkele gemeen-

teraaadsleden aan de wethouder. Ten aanzien van de brief van de GGD, waar de wethouder melding van zou hebben gemaakt, terwijl deze brief niet bestaat, merkt de ombudscommissie het volgende op. In het verslag van de raadsvergadering staat dat de wethouder heeft gezegd dat er contact is opgenomen met de GGD en dat een gespecialiseerde arts vervolgens advies heeft gegeven. Hier wordt niet gesproken over een brief. Overigens hadden verzoekers ook hier op grond van het bepaalde in de WOB een verzoek kunnen indienen om toezending van de brief c.q. het advies. De ombudscommissie oordeelt dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

n. Dit klachtonderdeel wordt niet verder onderbouwd met concrete uitingen van de wethouder. Niet vast te stellen is of deze gedraging heeft plaatsgevonden. De ombudscommissie constateert dat de contacten van verzoekers met de gemeente teleurstellend zijn verlopen. Deze teleurstelling leidt er mogelijk toe dat het handelen van de wethouder als lomp en bot wordt ervaren. De ombudscommissie kan geen oordeel over dit klachtonderdeel uitspreken.

o. De verzoekers zijn afzonderlijk gehoord door de burgemeester en klachtencoördinator. De medewerkers van de gemeente waar de klacht over ging zijn allen apart gehoord. Het uitgangspunt van de Algemene wet bestuursrecht is dat er gehoord wordt in elkaars aanwezigheid (hoor en wederhoor). Het horen is onder andere van belang omdat niet iedereen even goed in staat is zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Het kan er verder toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Horen biedt ook de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Verzoeker en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te reageren. Verzoekers is de gelegenheid geboden om te reageren op het verslag van de eigen hoorzitting. De verslagen van de hoorzittingen van de andere betrokkenen zijn niet voor een reactie voorgelegd. In de Memorie van Toelichting bij artikel 10 van de Algemene wet bestuursrecht is opgenomen dat de verzoeker en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, inzage kunnen vragen in het verslag van het horen. Dat is hier niet aan de orde geweest. De ombudscommissie is echter van mening dat er geen zwaarwegende redenen waren om afzonderlijk te horen. Daarbij stelt zij dat verzoekers ook de gelegenheid hadden moeten krijgen om op elkaars standpunten te reageren, door toezending van de verslagen van het horen van de andere betrokkenen. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannorm betreffende de klachtbehandeling.

De communicatie met de verzoekers is te kort geschoten. Hierdoor is er een situatie blijven bestaan waarbij de verwachtingen van de deelnemers aan het overleg zeer verschillend waren. De gemeente is verder te kort geschoten in het goed vastleggen van gemaakte afspraken en hieraan verbonden randvoorwaarden. De ombudscommissie komt tot het oordeel dat er onzorgvuldig is gehandeld. Daarbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- a. communiceer bij de aanvang van een traject duidelijk over de bevoegdheden van de gemeente in de onderhavige kwestie
- b. maak van overlegsituaties gespreksverslagen, stel deze in het volgende overleg vast c.q. stuur deze voor een reactie toe aan de deelnemers aan het gesprek
- c. verstuur ontvangstbevestigingen
- d. zie toe op een tijdige beantwoording van brieven
- e. hoor bij de klachtbehandeling verzoekers en beklagden in elkaars aanwezigheid tenzij er zwaarwegende redenen zich daartegen verzetten. Stel in ieder geval

betrokkenen in de gelegenheid te reageren op de verslagen van het horen
- f. overweeg verzoekers tegemoet te komen in de kosten van het in hun opdracht uitgevoerde bodemonderzoek

Ten aanzien van de aanbevelingen merkt de gemeente het volgende op:

a. een leermoment voor volgende zaken waarbij het soms onduidelijk is waar de bevoegdheid van de gemeente start en eindigt. Verder is de aanbeveling zo algemeen dat de gemeente er verder kennis van moet nemen.

b. een terechte aanbeveling die in het algemeen moet gelden in de handelwijze van de gemeente. Ook uit juridisch oogpunt is het verstandig om gesprekken te laten volgen door een verslag en/of actielijst. Daaraan heeft het in deze kwestie ontbroken.

c. is als zodanig een onderdeel van onze eigen klantvriendelijkheid en serviceverlening. In ons nog vast te stellen Kwaliteitshandvest dienstverlening in 2011 zal het maken van ontvangstbevestigingen een prominente rol hebben. Binnen de organisatie wordt hierop strenger toegezien.

d. verwezen wordt naar het gestelde onder c.

e. in onze klachtenregeling is dit ook het uitgangspunt. Er is echter een mogelijkheid om desgewenst partijen afzonderlijk te horen. Dat is ook zo gedaan destijds. Het had op de weg van de gemeente gelegen om de verslagen van de hoorzittingen aan elkaar toe te zenden met een verzoek om een reactie en dat is niet gebeurd.

f. De gemeente hecht eraan op te merken dat uit zogenaamde coulance overwegingen de gemeente bereid is om alsnog de kosten van het nadere bodemonderzoek dat is uitgevoerd voor onze rekening te nemen tot een bedrag van € 1.800,--. Met deze bereidheid tot betaling van deze kosten erkent de gemeente op generlei wijze schuld dan wel aansprakelijkheid.

Met deze reactie sluit de gemeente het klachtdossier. Het moet hen nog wel van het hart dat de Zeeuwse Ombudsman de gemeente verwijt een behandeltermijn aan te houden van 20 weken, terwijl 10 weken de Ombudsmannorm is. Het zal de Ombudsman echter niet ontgaan zijn dat de behandeltermijn van de Ombudscommissie in deze zaak eveneens ruimschoots boven de Ombudsmannorm is gelegen, aldus de gemeentelijke reactie. Ook hier zijn er ongetwijfeld goede redenen dat de termijn niet is gehaald.

4.5 gemeente Schouwen-Duiveland

dossier 2009.061 ongelijke behandeling en niet nakomen van c.q. terugkomen op toezeggingen

Omdat verzoeker 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. Dat is aanleiding voor het indienen van een klacht die betrekking heeft op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

a. het moeten kopen van een stuk grond van de gemeente, anders werd er geen bouwvergunning verleend voor het plaatsen van een blokhut op gemeentegrond. Dit ondanks het feit dat alle burens de gemeentegrond in gebruik hebben

b. de toezegging van de gemeente dat alle burens zouden worden bezocht om hen te vertellen dat ze de gemeentegrond niet mogen gebruiken of moesten kopen wordt geen gestand gedaan.

a. de Woningwet zoals die ten tijde van de gedragingen gold kent in artikel 44 een limitatieve opsomming van de weigeringsgronden voor een bouwvergunning. De eigendomsituatie van de grond is geen weigeringsgrond. Niet is komen vast te staan dat verzoeker van de kant van de gemeente te horen heeft gekregen dat aankoop van de grond een voorwaarde voor de bouwvergunning was. Van een in die zin gevoerd telefoonsprek is niets gebleken, niet uit dossier-aantekeningen noch uit hetgeen tijdens de hoorzitting aan de orde is geweest. De gemeente heeft verzoeker in een brief van 11-03-2009 laten weten dat er op het punt van de voorwaarde van eigendom bij hem sprake is van een misverstand. Van een formele afwijziging van de aangevraagde bouwvergunning was evenmin sprake. Het had verzoeker vrij gestaan een beroep te doen op verjaring om daarmee een eventuele vordering van de gemeente op grond van eigendomsrecht af te weren. Het lag niet op de weg van de gemeente hem op deze mogelijkheid te wijzen. Dit onderdeel van de klacht is derhalve ongegrond.

b. De gemeente heeft aangegeven dat het probleem van in gebruik genomen gemeentegrond veel voorkomt. De ombudscommissie erkent dat de oplossing van dit probleem geruime tijd kost. Uit hetgeen tijdens de hoorzitting aan de orde is geweest, is komen vast te staan dat burens van verzoeker intussen op grond van de Beleidsnotitie Groenstroken en Restpercelen 2009 van de gemeente Schouwen-Duiveland zijn benaderd over het illegaal in gebruik hebben van gemeentegrond. Gebleken is verder dat verzoeken om grond aan te kopen zoals in het geval van verzoeker gewoon worden behandeld. Vragen van hem hierover heeft de gemeente, naar aannemelijk is geworden, correct met inachtneming van de privacy van betrokkenen beantwoord. De gemeente heeft haar toezegging dus gestand gedaan. Dit klachtonderdeel is ongegrond. Tijdens de hoorzitting is aan de orde geweest het bezwaar van verzoeker dat er sprake zou zijn van rechtsongelijkheid. Van rechtsongelijkheid als gevolg van ongelijke behandeling van hem ten opzichte van burens, zo begrijpt de ombudscommissie uit door verzoeker nog eens tijdens de hoorzitting geformuleerde kernbezwaar, is reeds daarom geen sprake omdat zijn situatie niet gelijk is aan die van zijn burens. Het geval waarin een burger de gemeente benadert met het verzoek grond te mogen aankopen is wezenlijk anders dan de situatie waarin de gemeente zich tot een burger wendt met een voorstel om illegaal in gebruik genomen gemeentegrond hetzij te huren, te kopen of te ontruimen.

De ombudscommissie constateert dat er geen normen zijn geschonden. Daarbij heeft de gemeente verzoeker en zijn vertegenwoordiger steeds geïnformeerd als zij vragen hadden over het beleid ten aanzien van de buurpercelen. De commissie komt tot het oordeel dat er adequaat is gehandeld.

Omdat er geen aanbevelingen in het rapport zijn opgenomen, is er geen reactie van de gemeente ontvangen.

dossier 2010.41* verlenen bouwvergunning en opleggen dwangsom

De gang van zaken met betrekking tot het verlenen van een bouwvergunning in een beschermd stadsgezicht en het opleggen van een dwangsom wegen het bouwen in afwijken de vergunning zijn voor verzoeker aanleiding tot het indienen van een klacht. De klacht heeft vetrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

- a. het tot twee maal zoekraken van het dossier van de in mei 2007 ingediende bouw-aanvraag
- b. het zonder afzeggen niet doorgaan van het gesprek met de welstand- en monumentencommissie op 15-01-2009, waardoor de afwijkingen van de bouwvergunning niet besproken konden worden
- c. het tijdens de bezwaarprocedure gewoon opleggen van de dwangsom.
- d. het onvoldoende informatie verschaffen door de gemeente aan verzoekers over de lasten onder dwangsom en de procedure;
- e. het niet toesturen van de klachtafhandelingsbrief van de eerste klacht aan de advocaat
- f. het niet kunnen treffen van een betalingsregeling als een ambtenaar met vakantie is en op het verzoek aan de invorderingsambtenaar d.d. 30-08-2009 heeft zij geen reactie gehad
- g. het gestelde in een e-mail van een ambtenaar van 25-02-2010 dat verzoekers door het betalen van de dwangsom hiermee in principe akkoord gaan
- h. het na het aanvragen van een betalingsregeling twee maal ontvangen van een dwangbevel in plaats van de gevraagde regeling
- i. de bewering van een ambtenaar in zijn e-mail d.d. 05-10-2009 dat hij de aanvraag om een betalingsregeling doorgestuurd heeft
- j. het feit dat door verzoeker wel degelijk bezwaar is gemaakt tegen het opleggen van de dwangsom en een verzoek is gediend voor een voorlopige voorziening bij de rechtbank
- k. het niet nakomen van de tijdens het mediationgesprek d.d. 27-10-2009 gedane toezegging dat er een aantal punten met de monumentencommissie zouden worden doorgenomen
- l. de gang van zaken bij het gesprek met de monumentencommissie d.d. 19-11-2009. Bij de aanvang van het gesprek deelde de commissie mede dat er geen tijd was geweest om zich voor te bereiden
- m. het wordt de bouwkundig adviseur kwalijk genomen dat hij geen telefonisch contact heeft gezocht bij de afwijkingen van het bouwplan/bouwvergunning
- n. het niet op de hoogte zijn van de monumentencommissie van de brief van het college van burgemeester en wethouders d.d. 16-10-2007 waarbij goedkeuring is verleend voor het afwijken van de noordelijke dakhelling
- o. de onduidelijke beoordeling van de monumentencommissie van 05-01-2010
- p. het niet aan verzoeker, doch uitsluitend aan de advocaat, sturen van de brief van 21-01-2010 waardoor verzoeker een week minder tijd had om alle gegevens te verzamelen
- q. het feit dat een ambtenaar alleen op maandag en dinsdag bereikbaar is
- r. er zijn foto's van de woning genomen zonder dat men zich legitimeerde en dat verzoekers ongewenst in de publiciteit zijn gekomen
- s. het verzoek om herziening van de betalingsregeling van de dwangsom

- t. het niet direct toesturen van kopieën van brieven o.a. aan de advocaat
- u. het niet nakomen van de afspraak tijdens het mediation gesprek d.d. 27-10-2009 om een aantal punten door te nemen met de monumentencommissie
- v. aantasting van de privacy door het doorgeven van gegevens over het stucwerk aan de buurman
- w. de brief van de gemeente van 15-04-2010 is niet duidelijk waar het de termijnen betreft

De Zeeuwse Ombudsman constateert dat er in dit dossier sprake is van een aantal administratieve onnauwkeurigheden. Indien een burger zich door een ander, niet zijnde een advocaat, laat vertegenwoordigen, dan dient de gemeente te vragen naar een machtiging. Dit is in de bezwaarschriftprocedure, m.b.t. het door de bouwkundig adviseur namens verzoeker ingediende bezwaarschrift, niet gedaan. Als een gemachtigde een bezwaarschrift indient namens een cliënt dan dient de ontvangstbevestiging aan gemachtigde te worden gestuurd. In dit dossier werd deze aan verzoeker gestuurd. Er is gehandeld in strijd met de wet.

a. Op het moment dat de klacht bij het bestuursorgaan wordt ingediend heeft deze gedraging zich meer dan een jaar daarvoor voorgedaan. Ingevolge artikel 9:8 lid 1b. van de Algemene wet bestuursrecht is het bestuursorgaan en daarmee ook de Zeeuwse Ombudsman niet verplicht onderzoek naar deze gedraging in te stellen. Deze bepaling wordt door de Zeeuwse Ombudsman strikt gehanteerd en derhalve wordt hierover geen oordeel gegeven.

b. De voorwaarden voor het geplande overleg op 15-01-2009 zijn door beide partijen op een verschillende manier uitgelegd. De adviseur van verzoeker was van mening dat de afwijkingen op dat moment besproken konden worden. Door de gemeente is schriftelijk aangegeven in de brief van 17-12-2008 dat het alleen indienen van een revisietekening niet voldoende is maar dat ook een officiële wijziging op de bouwvergunning dient te worden aangevraagd. Verder wordt er in de brief vermeld dat is afgesproken dat voor het einde van het jaar een revisietekening zal worden overlegd. Zodra de tekening is ingediend, zal contact met de bouwkundig adviseur worden opgenomen om een afspraak met de monumentencommissie in te plannen. Dit zou waarschijnlijk op 15-01-2009 plaatsvinden. Het wel of niet doorgaan van het gesprek met de monumentencommissie wordt in de brief alleen gekoppeld aan het indienen van de revisietekening, niet aan het aanvragen van een wijziging op de bouwvergunning. Door de adviseur van verzoeker is de revisietekening bij de gemeente ingediend. De Ombudscommissie is van mening dat de verzoeker op basis hiervan, er vanuit mocht gaan dat het gesprek van 15-01-2009 doorgang zou vinden. Er is gehandeld in strijd met het vertrouwensbeginsel.

c. Het bezwaar maken tegen het opleggen van een last onder dwangsom heeft geen schorsende werking. Hiervoor dient een voorlopige voorziening bij de rechtbank te worden aangevraagd. Uit het dossier blijkt niet dat dit is gebeurd. Verzoeker is van mening dat dit wel is gedaan, maar zij heeft geen bericht van de rechtbank ontvangen en in het dossier is geen bewijs van verzending van de aanvraag voor een voorlopige voorziening aangetroffen. Indien verzoeker toch van mening is dat het verzoek tot het treffen van een voorlopige voorziening aan de rechtbank verzonden is, dan dient zij zich met een klacht te richten tot de rechtbank c.q. de Nationale Ombudsman. De Zeeuwse Ombudsman is niet bevoegd te oordelen over gedragingen van de rechtbank.

d. De gemeente heeft aan verzoeker het voornemen om over te gaan tot het toepassen

van bestuursrechtelijke handhavingsmiddelen kenbaar gemaakt. Verzoeker is hierbij ook gewezen op de mogelijkheid een zienswijze in te dienen. Ook in de uiteindelijke dwang-sombeschikking is gewezen op de mogelijkheid om bezwaar te maken en een voorlopige voorziening te vragen. Dit klachtonderdeel is ongegrond. De ombudscommissie wijst erop dat burgers ook een eigen verantwoordelijkheid hebben om zich goed te informeren. Hiervoor kunnen zij eventueel deskundige hulp inroepen.

e. De klacht is ingediend door verzoeker zelf. Zij heeft zich tijdens de hoorzitting bij laten staan door haar adviseur. Van de gemeente mag verwacht worden dat het verslag van de hoorzitting wordt verzonden aan alle aanwezigen. In de klachtbrief wordt vermeld aan wie een kopie van de brief is verstuurd en de advocaat van de verzoeker staat hierbij niet vermeld. Toen zij de klachtcoördinator opmerkzaam maakte op het niet verzenden van de klachtafhandelingbrief aan de advocaat, is dit alsnog gedaan. Een advocaat treedt van rechtswege op als gemachtigde van een verzoeker. Het klachtonderdeel is gegrond. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannorm betreffende klachtbehandeling.

f. Op 30-08-2009 wordt een verzoek voor een betalingsregeling ingediend. De gemeente antwoordt op 01-09-2009 per e-mail dat op dit verzoek binnen zes weken zal worden gereageerd. Op 29-09-2009 stuurt het advocatenkantoor van de gemeente een mededeling dat tot het treffen van dwangmaatregelen zal worden overgegaan als niet binnen 10 dagen € 3.000,-- wordt voldaan. Op 04-10-2009, binnen de termijn van zes weken, informeert verzoeker bij de gemeente naar de stand van zaken. De volgende dag wordt dit beantwoord. Verzoeker dient voor de afhandeling van het verzoek contact op te nemen met het door de gemeente ingeschakelde advocatenkantoor. Ook de invorderingsambtenaar heeft het verzoek doorgestuurd naar het advocatenkantoor. Direct daarop wordt verzoeker in de gelegenheid gesteld een voorstel voor een betalingsregeling te doen. De ombudscommissie is van oordeel dat het wenselijk is, als een betalingsregeling van een dwangsom aan een derde is opgedragen, dit direct wordt gemeld aan betrokkenen. De vertegenwoordiger van de gemeente heeft weliswaar binnen 6 weken gereageerd maar pas nadat aanvullende vragen door verzoeker zijn gesteld. De ombudsnorm van deugdelijke correspondentie is geschonden.

g. Een dwangsom is een éézijdig door de gemeente opgelegde verplichting tot betalen. De verplichting tot betaling kan alleen ongedaan worden gemaakt door hetzij een bezwaarschrift in te dienen dat wordt toegewezen dan wel door achteraf te bewijzen dat er sprake was van een onverschuldigde betaling. Zolang de éézijdig opgelegde verplichting tot betaling bestaat, is het al dan niet akkoord gaan daarmee niet van belang. De ombudscommissie is van oordeel dat de voorlichting van de gemeente op dit onderdeel tekort is geschoten. De ombudsnorm van deugdelijke correspondentie is geschonden.

h. Na het aanvragen van de betalingsregeling zijn door verzoeker geen dwangbevelen ontvangen maar sommaties. Over de betalingsregeling was nog niet beslist, het is dan gebruikelijk dat de voorbereidingen voor de invordering worden voortgezet. Het aanvragen van een betalingsregeling heeft immers geen opschortende werking. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

i. Uit de mail van het advocatenkantoor aan verzoeker van 05-10-2009 blijkt dat de gemeente en het advocatenkantoor op de hoogte zijn van het verzoek tot het treffen van een betalingsregeling. Hieruit blijkt dat de aanvraag voor een betalingsregeling is doorgestuurd. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

j. In de e-mail van 24-02-2010 wordt door de invorderingsambtenaar vermeld dat de verzoeker geen bezwaar heeft gemaakt tegen de dwangsombeschikking. Dat is onjuist want verzoeker heeft wel bezwaar gemaakt, maar het bezwaar is ongegrond verklaard. Het klachtonderdeel is gegrond, de ombudsmannorm betreffende informatieverstrekking is geschonden. Ten aanzien van het verzoek tot een voorlopige voorziening wordt hierbij verwezen naar de beoordeling van het klachtonderdeel betreffende het tijdens de bezwaarprocedure gewoon opleggen van de dwangsom.

k. De punten die in het verslag van het mediationgesprek zijn opgenomen met de opmerking dat deze met de monumentencommissie zouden worden besproken, zijn voor de zitting van 19-11-2009 door de betreffende ambtenaar met de monumentencommissie besproken. De commissie heeft daarna besloten zich alleen te richten op de kernpunten, zoals beschreven in het advies van de monumentencommissie van 10-09-2009. De toezegging is gestand gedaan, maar de monumentencommissie heeft besloten hier op een andere wijze mee om te gaan. De monumentencommissie heeft in deze een eigenstandige bevoegdheid. Het klachtonderdeel is ongegrond.

l. Vast is komen te staan dat er een zeer beperkte tijd was om de lijst van 19 punten te bespreken. Uit het verslag van verzoeker van de vergadering komt naar voren dat de commissie slecht voorbereid zou zijn. De ambtenaar die hier ook bij aanwezig was, vermeldt dat hij de monumentencommissie goed geïnformeerd heeft, maar dat de commissie besloten heeft zicht te richten op de kernpunten, naar aanleiding van een advies van 10-09-2009. Uit het verslag van de bijeenkomst van de monumentencommissie blijkt dat zij van mening is dat een professionele ontwerper de gangbare werkwijze rond planwijzigingen behoort te kennen, zeker in een beschermd dorpsgezicht. Uiteindelijk wordt besloten de definitieve advisering naar de volgende vergadering door te schuiven. Tijdens de hoorzitting is aan de orde geweest dat de monumentencommissie van mening is dat haar werk lastiger is als de verbouwing al gerealiseerd is. Daarbij betreurden zij het dat dit niet eerder door verzoeker of diens adviseur was gecommuniceerd. Verzoeker en adviseur waren van mening dat hen de mogelijkheid om dit met de gemeente te bespreken was ontnomen doordat het gesprek van 15-01-2009 niet door was gegaan. Zij hadden verwacht dat dit gesprek nu bij de monumentencommissie zou plaats vinden. De Ombudscommissie is van mening dat verzoeker, op basis van wat besproken is in het mediationtraject, ervan uit mocht gaan dat zij voor het gesprek met de monumentencommissie over de verschillende punten geïnformeerd zou worden, of dat er tijdens de zitting met de monumentencommissie over gesproken zou worden. Het vertrouwensbeginsel is geschonden.

m. Tijdens de hoorzitting is aan de orde geweest dat het gebruikelijk is dat voorgenomen afwijkingen van de bouwvergunning door de vergunninghouder of de bouwer telefonisch doorgegeven worden aan de gemeente, zodat overleg mogelijk is. De ombudscommissie merkt op dat dit niet in de bouwvergunning of de begeleidende brief is vermeld. Daarbij is de commissie van mening dat verondersteld mag worden dat een architect op de hoogte is van het feit dat afwijkingen van de vergunning tijdig bij de gemeente gemeld dienen te worden. Er is in dit geval echter geen sprake van een klacht over een gedraging van de zijde van de gemeente in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. De Zeeuwse Ombudsman acht zich dan ook niet bevoegd hierover een oordeel te geven.

n. Door de voorzitter van de monumentencommissie is tijdens de hoorzitting aangege-

ven dat de lijst met afwijkingen van de verleende vergunning alleen afwijkingen bevat, zonder dat beoordeeld wordt of deze eventueel zijn toegestaan. In het verslag van de zitting van de monumentencommissie van 19-11-2009 wordt gesteld dat verzoekers melden dat het asymmetrische profiel door de commissie in oktober 2007 in heroverweging alsnog geaccordeerd is. Dit is voordien in het dossier niet vermeld. De commissie was hiervan kennelijk niet op de hoogte. Het klachtonderdeel is gegrond. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannorm aangaande de uitvoeringspraktijk.

o. De commissie kan in laatste afweging d.d. 3-12-2009 positief adviseren mits het bouwwerk op een aantal duidelijk benoemde punten wordt aangepast aan het vergunde. Verzoeker had indien zij iets niet begreep contact kunnen zoeken met de gemeente of haar adviseur. Het klachtonderdeel is ongegrond.

p. Ingevolge artikel 6:17 van de Algemene wet bestuursrecht dient een bestuursorgaan de op de zaak betrekking hebbende stukken in ieder geval te sturen aan de vertegenwoordiger indien een burger zich laat vertegenwoordigen. De brief van 21-01-2010 is een antwoord op de brief van 13-01-2010 van de advocaat van verzoeker. In de brief staat duidelijk vermeld dat deze namens verzoeker is geschreven. De gemeente heeft in deze voldaan aan het gestelde in de wet. De interne communicatie tussen verzoeker en haar advocaat is een verantwoordelijkheid van betrokkenen over deze kwestie valt buiten de klachtbehandeling. Het klachtonderdeel is ongegrond.

q. In de brief van 21-01-2010 staat vermeld dat verzoeker met eventuele vragen over de brief contact opnemen met de behandelend ambtenaar en dat hij iedere maandag en dinsdag aanwezig is. De ombudscommissie merkt op dat het vermelden in de brief van de werkdagen duidelijkheid biedt aan verzoeker. Het klachtonderdeel is ongegrond.

r. In het kader van de controles rond de opgelegde last onder dwangsom zijn foto's gemaakt van de woning van verzoeker. De hiermee belaste ambtenaren dienen zich te legitimeren als hen hiernaar gevraagd wordt. Hiervan is geen sprake geweest. De foto's zijn tijdens afwezigheid van verzoeker genomen en niemand heeft de betrokken ambtenaren om een legitimatie verzocht. Dit klachtonderdeel is ongegrond. Het ongewenst in de publiciteit komen betreft een artikel in de PZC van 04-07-2009 waarin melding wordt gemaakt van de beslissing van het college van burgemeester en wethouders op het bezwaarschrift. Een medewerker van de gemeente heeft aangegeven dat de besluitenlijst van het college openbaar is en dat naar aanleiding daarvan de beslissing door de pers is opgevraagd. De ombudscommissie merkt op dat besluiten van het college openbaar zijn. Gelet op de openbaarheid van de informatie is de Ombudscommissie van mening dat het niet van belang is op welke wijze de betreffende informatie precies aan de pers is verstrekt. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

s. Het vaststellen van een betalingsregeling is een gunst van de gemeente c.q. invorderingsambtenaar. Dit is geen recht waar een burger aanspraak op kan maken. De gemeente heeft hierin meer gedaan dan waartoe zij feitelijk verplicht is. Daarbij merkt de ombudscommissie op dat het betalen van een last onder dwangsom niet in verhouding staat tot de betalingscapaciteit van de verzoeker maar tot de ernst van de gemaakte overtreding. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

t. Indien verzoeker zich laat vertegenwoordigen, dient in ieder geval aan de vertegenwoordiger de betreffende stukken te worden toegestuurd. De gemeente kan de correspondentie ook in afschrift toezenden aan verzoeker maar is hiertoe niet verplicht. Het informeren over de door de advocaat ontvangen correspondentie is een zaak tussen

verzoeker en vertegenwoordiger. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

u. De verleende bouwvergunning is openbaar en dus voor de buurman in te zien. Het klachtonderdeel is ongegrond.

v. De betreffende brief is verstuurd nadat beide klachten zijn ingediend bij de gemeente. Ten aanzien van dit klachtonderdeel is dan ook niet voldaan aan het kenbaarheidsvereiste. De commissie kan hierover derhalve geen oordeel geven.

w. De eerste klacht is op 29-05-2009 ingediend en afgedaan op 11-12-2009, dat is een termijn van 28 weken. In het dossier is geen schriftelijke instemming aangetroffen van het verlengen van de wettelijke termijn uit artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht. Er is gehandeld in strijd met de wet. In de klachtafhandelingsbrief van 07-04-2010 wordt gesteld dat de nieuwe klacht op een aantal punten niet ontvankelijk is. Bij klachtbehandeling wordt niet gesproken over wel of niet ontvankelijk zijn, maar over wel of niet in behandeling nemen. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannorm betreffende klachtbehandeling.

Omdat er enige basisnormen zijn geschonden en de communicatie met de klager is tekort geschoten concludeert de Ombudscommissie dat er onzorgvuldig is gehandeld.

Daarbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

-de processen rond het opleggen van een last onder dwangsom en het bezien van de mogelijkheden tot legalisering beter op elkaar afstemmen.

-de communicatie met burgers verbeteren rond het verlenen van bouw-vergunningen, zoals het in de vergunning vermelden dat afwijkingen direct telefonisch gemeld dienen te worden.

-schriftelijke correspondentie, schriftelijk afdoen.

-de klachtbehandeling conform het gestelde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht brengen.

Tenslotte geeft de Ombudscommissie in overweging om, wegens de wijziging naderhand van het standpunt van de gemeente, de beschikking waarbij de dwangsom werd opgelegd, te vernietigen en de betaalde dwangsom als onverschuldigd terug te betalen.

Door de gemeente is meegedeeld dat zij zich nog beraden op een reactie en dat deze zo spoedig mogelijk zal worden toegestuurd.

4.6 gemeente Sluis

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. Die richt zich tegen de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

a. verzoekers zijn gedurende het overleg met de gemeente over de verdere upgrading van het zwembad niet geïnformeerd over de plannen om het bij het zwembad gelegen sportpaviljoen over te dragen aan de plaatselijke voetbalclub

b. het zonder opgave van redenen weigeren op de volgende verzoeken in te gaan: 1. het afzien van de overdracht en het multifunctionele karakter van het sportpaviljoen te continueren en 2. bij een eventuele overdracht een clause in de koopovereenkomst op te nemen om het paviljoen /zwembadterras gedurende de zomermaanden voor de zwembadbezoekers duurzaam beschikbaar te houden

c. het niet ingaan door de Rekenkamercommissie op het verzoek om in het kader van het onderzoek naar “de voorwaarden waaronder gemeentelijke gebouwen en (sport)-faciliteiten ter beschikking worden gesteld aan derden” te worden gehoord

d. de omschrijving in de ontvangstbevestiging d.d. 12-11-2008 dat het bezwaarschrift zich richt tegen het besluit tot toezending van een kopie van de overeenkomst betreffende de overdracht van het sportpaviljoen conform de Wet Openbaarheid van Bestuur terwijl het bezwaarschrift zich volgens verzoekers richt tegen de wijze waarop aan de bezoekers van het Gemeentelijk Zwembad Aardenburg de meer dan 50 jaar bestaande zomerse gebruiksrechten van het sportpaviljoen annex zwembadterras werden ontnomen en het feit dat een daarover toegezonden e-mail niet beantwoord is

e. de wijze van behandeling van het ingediende bezwaarschrift en de ingediende klacht. Er is in de hoorzitting niet ingegaan op de feiten die zijn aangedragen noch op de gedragingen van de gemeente die aan de indiening vooraf zijn gegaan

f. het op een onbehoorlijke wijze zijn bejegend en dat de bezoekers voor de toekomst een faciliteit is ontnomen die in de voorafgaande 50 jaar onderdeel was van het zwembadbezoek. Uit het handelen van de gemeente vermoeden klagers een aanzet tot definitieve sluiting van het gemeentelijk openluchtbad.

De Ombudscommissie plaatst een aantal algemene opmerkingen bij de klacht:

-kenbaarheidsvereiste

De Ombudscommissie constateert dat de gedraging waarop de bij de gemeente ingediende klacht betrekking heeft als volgt door verzoekers is geformuleerd “Verzoekers zijn van mening dat de gemeente de bij e-mail van 18-09-2008 gevraagde stukken op eerste verzoek – dus ruim voor het op 24-09-2008 geplande overleg – had moeten doen inzien c.q. toezenden. De gemeente Sluis heeft bij haar voortdurende weigering de WOB overtreden en verzoekers tijdens het geplande overleg (t.o.v. de andere gesprekspartners) dom willen houden. Door deze handelwijze heeft er -tot heden- geen gesprek plaats kunnen vinden als in de motie van 28-08-2008 van de raad bedoeld.” De bij de Zeeuwse Ombudsman ingediende klacht heeft merendeels betrekking op gedragingen waarover het betrokken bestuursorgaan in het kader van de interne klachtbehandeling geen oordeel heeft kunnen uitspreken omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste als bedoeld in artikel 9:20 lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht. Het vorenstaande betekent dat de Ombudscommissie uitsluitend een oordeel kan uitspreken over de gedragingen zoals deze zijn verwoord in de bij de gemeente ingediende klachtbrief van 22-10-2008. Daarnaast heeft de ombudscommissie geconstateerd dat niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of –indien afdeling 9.1.3 van toepassing is- binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. De klacht is ingediend bij brief van 22-10-2008. De klachtafhandelingsbrief van de gemeente is verstuurd op 19-03-2009. Dat is een termijn van 19 weken. De Ombudsmannorm betreffende de klachtbehandeling is geschonden.

-verzoekers zijn van mening dat de gemeente de bij e-mail van 18-09-2008 gevraagde stukken op eerste verzoek – dus ruim voor het op 24-09-2008 geplande overleg – had

moeten doen inzien c.q. toezenden. De gemeente Sluis heeft bij haar voortdurende weigering de WOB overtreden en verzoekers tijdens het geplande overleg (t.o.v. de andere gesprekspartners) dom willen houden. Door deze handelwijze heeft er -tot heden- geen gesprek plaats kunnen vinden als in de motie van 28-08-2008 van de raad bedoeld. Op 17-09-2008 zenden verzoekers per e-mail een eerste verzoek om toezending van stukken aan de gemeente. Deze mail had volgens de Ombudscommissie als een verzoek om informatie als bedoeld in de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB) kunnen worden beschouwd. Het had in ieder geval voor de hand gelegen om bij verzoekers te verifiëren of er sprake was van een dergelijk verzoek. Bij e-mail van 18-09-2008 wordt verzocht om ook de brief van de gemeente aan de voetbalvereniging d.d. 20-05-2008 toe te zenden. Op 30-09-2008 wordt vervolgens door verzoekers een formeel verzoek op grond van de WOB ingediend, welk verzoek binnen de destijds geldende wettelijke gestelde termijn wordt gehonoreerd. Uitgaande van het eerste verzoek van 17-09-2008 is de door verzoekers genoemde datum van 24-09-2008 niet de uiterste datum waarop een besluit op het verzoek had moeten worden genomen. De Ombudscommissie kan de stelling van verzoekers dat de gemeente de stukken voor het op 24-09-2008 geplande overleg hadden moeten doen inzien, gelet op het gestelde in de wet, dan ook niet onderschrijven. Verzoekers hadden na afloop van de termijn een bezwaarschrift kunnen indienen wegens termijnoverschrijding c.q. een fictieve weigering eventueel in combinatie met het vragen van een voorlopige voorziening. Zij hebben er echter voor gekozen een (hernieuwd) verzoek te doen. Uit deze handelwijze blijkt dat zij zelf de per e-mail gedane verzoeken ook nog niet als een verzoek op grond van de WOB hebben beschouwd. Het is overigens aan te bevelen dergelijke formele verzoeken niet via een e-mail aan een ambtenaar te richten maar middels een brief aan het verantwoordelijke bestuursorgaan. De Ombudscommissie is niet bevoegd om te beoordelen of de gemeente de WOB heeft overtreden. De beoordeling daarvan is immers aan de rechter. Of de gemeente verzoekers tijdens het geplande overleg "dom" heeft willen houden heeft de commissie echter niet aan de hand van feiten kunnen vaststellen. Indien verzoekers eerder inzage hadden willen hebben in de gevraagde stukken dan was er altijd de mogelijkheid om daartoe een verzoek op grond van de WOB kunnen indienen. De Ombudscommissie acht dit onderdeel van de klacht ongegrond.

-administratieve onvolkomenheden

In het gespreksverslag van 4 juli wordt ten onrechte geen jaartal (2007) genoemd. De aan de gemeenteraad gezonden brief van 10-06-2008 en de aan de raadsleden gerichte e-mail van 24-06-2008 worden door het college van burgemeester en wethouders bij brief van 25-08-2008 afgedaan zonder dat uit de brief blijkt dat de gemeenteraad hiervan kennis heeft genomen c.q. heeft besloten de betreffende correspondentie ter afdoening in handen van het college van burgemeester en wethouders te stellen. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannormen aangaande deugdelijke correspondentie en uitvoeringspraktijk. Van de ontvangst van het bezwaarschrift d.d. 12-11-2008 is niet automatisch een ontvangstbevestiging verzonden. Verzoekers moeten hier na twee weken zelf om vragen en dan duurt het nog bijna een week voordat de bevestiging wordt verzonden. Er is gehandeld in strijd met artikel 6:14 van de Algemene wet bestuursrecht. De ontvangstbevestiging dient uiterlijk binnen twee weken te worden verzonden.

-doorverwijzing naar de Zeeuwse Ombudsman

In haar brief van 10-10-2008 noemt de rekenkamercommissie de mogelijkheid dat verzoekers zich kunnen wenden tot de Zeeuwse Ombudsman. Alhoewel dit het college van burgemeester en wethouders niet valt aan te rekenen, hecht de Ombudscommissie eraan op te merken dat dit een foutieve verwijzing is. De Zeeuwse Ombudsman is pas bevoegd een klacht te behandelen als deze door het betrokken bestuursorgaan zelf is behandeld.

d. Ten aanzien van de behandeling van het bezwaarschrift is de Zeeuwse Ombudsman ingevolge artikel 9:23 onder f niet verplicht onderzoek in te stellen of voort te zetten indien bezwaar of beroep mogelijk is. Dit artikel wordt door de Zeeuwse Ombudsman stringent gehanteerd. Ook is hier niet aan het kenbaarheidsvereiste voldaan. Ten aanzien van de klachtbehandeling door de gemeente, merkt de commissie op dat de klacht zoals deze in de klachtbrief is geformuleerd, is behandeld. Ten aanzien van dit klachtonderdeel acht de Zeeuwse Ombudsman de klacht ongegrond. De inhoud van de overeenkomst tussen de voetbalvereniging en de gemeente vloeit voort uit algemeen beleid. Ingevolge artikel 9:22 onder a. is de Zeeuwse Ombudsman niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar het algemene beleid van een bestuursorgaan.

Over de overige klachtonderdelen acht de commissie zich niet bevoegd geen oordeel uit te spreken.

De Ombudscommissie constateert dat er uitsluitend met betrekking tot de administratieve afhandeling normen zijn geschonden. Er is geen sprake van een grove schending van regels. Er is onzorgvuldig gehandeld. Daarbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- bij verzoeken om toezending van documenten altijd beoordelen of behandeling in het kader van de WOB aan de orde kan zijn
- de ontvangst van bezwaarschriften binnen twee weken bevestigen tenzij het bezwaarschrift binnen twee à drie weken schriftelijk wordt afgehandeld
- in brieven die door het college van burgemeester en wethouders worden verzonden als reactie op aan de raad gerichte correspondentie vermelden dat de raad deze ter afdoening in handen van het college heeft gesteld
- de klachtbehandeling in overeenstemming met het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht brengen.

Door de gemeente is meegedeeld dat de aanbevelingen ter harte zullen worden genomen, teneinde onzorgvuldig handelen te voorkomen.

4.7 gemeente Terneuzen

dossier 2009.030 gedrag en uitlatingen ambtenaar

Het handelen en de uitlatingen van een ambtenaar over de bodemsanering op het terrein van verzoeker zijn voor hem aanleiding een klacht in te dienen. Deze heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

- a. door de opstelling c.q. uitlatingen van de betrokken ambtenaar komt er op geen enkele wijze voortgang in de zaak
- b. in de brief van de directeur van de sector Ruimtelijke en Economische ontwikkeling
- d.d. 27-03-2003 wordt toegezegd dat klager binnen twee maanden antwoord zou ont-

vangen op zijn brief, dit is niet gebeurd

c. de wijze van klachtbehandeling, o.a. de overschrijding van termijnen, het niet ontvangen van een bericht over de afhandeling van de klacht en het feit dat de gemeente zich niet houdt aan de door haar zelf opgestelde procedure

a. De contacten tussen verzoeker en de ambtenaar hebben in 2003 bestaan uit enkele telefonische contacten en een gesprek op 10-12-2008 tussen hen beiden op het stadhuis van Terneuzen.

Nog afgezien van het feit dat de Zeeuwse Ombudsman niet heeft kunnen vaststellen of deze telefonische contacten daadwerkelijk hebben plaatsgevonden en wat de inhoud daarvan is geweest, is de Ombudscommissie ingevolge artikel 9:24 van de Algemene wet bestuursrecht niet verplicht een onderzoek in te stellen naar gedragingen die zich langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben voorgedaan. Gelet daarop doet de Ombudscommissie geen onderzoek naar dit klachtonderdeel.

Wat betreft het gesprek op 10-12-2008 is op de hoorzitting vast komen te staan dat bij aanvang van het gesprek verzoeker de ambtenaar geen hand wilde geven. Verzoeker stelde dat de ambtenaar aangaf geen aandacht meer aan het dossier te willen geven omdat deze kwestie al genoeg tijd had gekost. Uiteindelijk zou hij met zijn vuist op tafel hebben geslagen en daarop de kamer hebben verlaten. Verzoeker geeft ook aan dat hij wantrouwig is geworden doordat er inhoudelijk niets met zijn dossier werd gedaan.

De ambtenaar onkent dat hij met zijn vuist op tafel heeft geslagen en geeft aan dat het dossier nooit inhoudelijk bij hem heeft gelegen. De voormalige gemeente Axel heeft het dossier gesloten en dit schriftelijk aan verzoeker bevestigd. Omdat de oplossing van het probleem in dit dossier in de privaatrechtelijke sfeer ligt, is er geen overdracht geweest bij de gemeentelijke herindeling. Tijdens het gesprek probeerde hij er achter te komen waar het probleem lag. Verder heeft hij zich door klager geprovoceerd en geïntimideerd gevoeld. Het feit dat verzoeker wist in welke auto hij reed, met het kenteken, heeft aan dit gevoel bijgedragen. Verder wilde hij het gesprek, dat niet goed verliep, beëindigen en een nieuwe afspraak maken. Tijdens het onderzoek heeft de Ombudscommissie niet vast kunnen stellen in hoeverre het handelen, nog afgezien het feit dat niet precies kan worden vastgesteld hoe het gesprek is verlopen, van de ambtenaar de oorzaak is geweest van het niet goed verlopen van het gesprek. De ombudscommissie kan over dit klachtonderdeel geen oordeel uitspreken.

b. Uit het onderzoek is gebleken dat de in deze ontvangstbevestiging gedane toezegging niet door de gemeente is nagekomen. Het vertrouwensbeginsel en de ombudsman-normen betreffende deugdelijke correspondentie en uitvoeringspraktijk zijn geschonden. Opgemerkt dient te worden dat tijdens de hoorzitting de gemeente heeft toegezegd voor 1-10-2009 een analyse van het dossier aan verzoeker zal worden toegestuurd. Hierin wordt ook ingegaan op de stappen die voor hem mogelijk zijn. Deze toezegging heeft de gemeente gestand gedaan. Op 25-09-2009 is aan verzoeker een brief verzonden. Naast deze analyse heeft de gemeente aangeboden op haar kosten een geactualiseerd verkennend bodemonderzoek te laten uitvoeren. Hiervoor is door het bedrijf dat daarvoor van de gemeente de opdracht heeft gekregen uitvoerig contact geweest met de verzoeker. Hij heeft in correspondentie met de Zeeuwse Ombudsman zijn waardering uitgesproken voor het voorstel van de gemeente en is hiermee akkoord gedaan.

c. Door de gemeente wordt alleen over het klachtonderdeel betreffende de handelwijze van de ambtenaar tijdens het gesprek op 10-12-2008 in de klachtbehandeling betrokken. Verder worden excuses aangeboden voor de lange duur bij de klachtbehandeling.

Over de andere klachtonderdelen i.c. de telefoongesprekken in 2003 en het uitblijven van een reactie van de gemeente na de brief van 27-03-2003, wordt ten onrechte niets opgemerkt. De ombudsmannorm betreffende de klachtbehandeling is geschonden. Bij brief d.d.12-12-2008 dient verzoeker de klacht in, die op 15-12-2008 door de gemeente wordt ontvangen. In de ontvangstbevestiging van 22-12-2008 wordt vermeld dat de klacht zal worden behandeld door het hoofd van de afdeling Omgeving en Milieu. Bij brief van 07-05-2009, verzonden op 11-05-2009 wordt de klacht afgedaan. Dit is een termijn van 20 weken. Artikel 9:11, 1^e lid van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat de klacht binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift dient te zijn afgehandeld. Er is in strijd met de wet gehandeld. Verzoeker is door de gemeente ook niet op de hoogte gesteld van het feit dat de klachtbehandeling langer zou duren. Voorafgaand aan het verzenden van de uitnodiging voor de hoorzitting zijn hiervoor excuses gemaakt. De ombudscommissie concludeert dat een aantal basisnormen zijn geschonden. Bij verzoeker zijn verwachtingen gewekt, die niet zijn waargemaakt. Echter dit is op een later tijdstip door de gemeente hersteld, wat door verzoeker en de commissie wordt gewaardeerd. Hierdoor komt de commissie tot het oordeel dat er niet behoorlijk is gehandeld, maar dat dit door het bestuursorgaan is gecorrigeerd. Daarbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- als de gemeente informatie krijgt over mogelijke onjuistheden in een dossier, dan dient dit op een redelijke termijn inhoudelijk getoetst te worden en aan de burger te worden meegedeeld.
- aantekeningen van telefoongesprekken maken en deze in het desbetreffende dossier bewaren
- klachtbehandeling in overeenstemming met de wettelijke bepalingen brengen.

Door de gemeente wordt kennis genomen van de inhoud van het eindrapport en de gedane aanbevelingen. Zij wensen hierover het volgende op te merken:

“Als de gemeente informatie krijgt over mogelijke onjuistheden in een dossier, dan dient dit op een redelijke termijn inhoudelijk getoetst te worden en aan de burger te worden meegedeeld”

Het is de gemeente niet duidelijk wat concreet met deze aanbeveling wordt bedoeld in relatie tot dit dossier. Zij zijn zich niet bewust van onjuistheden. Tijdens de hoorzitting in juli 2009 is toegezegd dat voor 1 oktober 2009 een analyse van het dossier zou plaatsvinden, waarin de positie van verzoeker nader zou worden aangegeven en waarbij tevens vermeld zou worden welke wegen voor hem openstaan voor eventuele vervolgpcedures. Deze brief is op 25 september 2009 verzonden. Van de zijde van de gemeente is de klacht van de verzoeker daarmee voldoende afgedaan. Inmiddels is een actualiseringsonderzoek naar milieuhygiënische bodemkwaliteit uitgevoerd en de resultaten hiervan zijn bekend en verzoeker is hierover ingelicht.

“Aantekeningen van telefoongesprekken maken en deze in het desbetreffende dossier bewaren.”

Dagelijks komen vele telefoontjes binnen. Vaak zijn dat algemene vragen die niet allemaal vastgelegd dienen te worden. Het is ondoenlijk om alle telefonische contacten

met burgers schriftelijk vast te leggen. Bij telefoongesprekken over specifieke dossiers worden de telefoongesprekken zoveel mogelijk vastgelegd.

“Klachtbehandeling in overeenstemming met de wettelijke bepalingen brengen.”

De gemeente was zich er zeer van bewust dat de termijn van klachtafhandeling werd overschreden. Nog voordat de hoorzitting bij de gemeente plaatsvond, zijn daarvoor reeds excuses gemaakt aan de verzoeker. De gemeente heeft een procedure opgesteld voor de afhandeling van klachten en moet zich daaraan houden.

De gemeente heeft kennis genomen van het advies en aanbevelingen en is van mening dat deze niet hoeven te leiden tot een aanpassing van werkprocessen.

dossier 2009.040 Voldoet de gastoevoer en de rookgasafvoer van een drietal sfeerhaarden wel aan de eisen?

De gang van zaken met betrekking tot de aanwezigheid van gashaarden in een drietal woningen in een appartementencomplex in relatie tot de van toepassing zijnde wetgeving is voor verzoeker aanleiding tot het indienen van een klacht. Deze heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

- a. het meerdere malen niet of niet tijdig reageren op schriftelijke correspondentie ondanks herhaalde verzoeken van de zijde van verzoeker
- b. onvolledige terugkoppeling. Wanneer er werd gereageerd werden belangrijke bijlagen niet meegestuurd
- c. onduidelijke en weinig concrete terugkoppeling. Voor zover er wel sprake was van terugkoppeling was deze zaak vaak onduidelijk en weinig concreet. De vragen van verzoeker werden niet of onvoldoende beantwoord. Wanneer er werd gereageerd werden belangrijke bijlagen niet meegestuurd.
- d. voortdurend gebrek aan informatieverstrekking over de voortgang van het proces door de gemeente. Verzoeker is onvoldoende en onvolledig op de hoogte gehouden van de voortgang van genomen en te nemen stappen door de gemeente
- e. gebrek aan betrokkenheid in de onderhandelingen. Verzoeker is niet of onvoldoende betrokken geweest bij overleggen en hierbij gemaakte afspraken van de gemeente met de eigenaren en derden
- f. onvoldoende objectief te werk gaan. De gemeente liet onderzoek na en toetste gegevens niet of onvoldoende op waarheid
- g. ontbreken van termijnstelling. De gemeente laat verzoeker en eigenaren geen termijnstelling weten waarbinnen wettelijke aanpassingen dienen te zijn gerealiseerd.

Dit dossier heeft betrekking op de handhaving van het Bouwbesluit. Het probleem speelt sedert december 2005 en is tot op heden in feite niet adequaat opgelost. De Zeeuwse Ombudsman heeft verzoeker een aantal keer geadviseerd een formeel verzoek tot handhaving in te dienen. Een handhavingverzoek is juridisch gezien een verzoek om een beschikking zodat het college van burgemeester en wethouders daarop binnen de in de Algemene wet bestuursrecht opgenomen termijn een besluit moet nemen. Deze aanpak opent voor verzoeker de mogelijkheid om bezwaar te maken c.q. beroep in te stellen. De Ombudscommissie betreurt het dat het gegeven advies niet is opgevolgd.

Indien dit wel het geval was geweest was de voortgang van het dossier voor hem anders geweest dan nu het geval is.

In de onderhavige kwestie heeft verzoeker in de ogen van de Ombudscommissie slechts één belang, namelijk dat de overtreding van het Bouwbesluit snel wordt opgeheven. De wijze waarop de overtreding wordt opgeheven is voor hem niet van belang. Het feit dat de gemeente daarover met hem op een zeer open wijze heeft gecommuniceerd, heeft geleid tot een grote hoeveelheid vragen van die zijde. Deze vragen hebben betrekking op technische kwesties c.q. naar aanleiding van door deskundigen uitgevoerde onderzoeken. Uiteraard heeft een burger recht op een adequate beantwoording van de door hem aan de gemeente gestelde vragen. In de ogen van de Ombudscommissie kan dat echter ook leiden tot een onnodige belasting van het gemeentelijk apparaat waardoor de voortgang in een dossier in het gedrang kan komen.

In dergelijke gevallen is het aan te bevelen dat verzoeker een ter zake deskundige in de arm te neemt zodat de communicatie met de gemeente vlotter kan verlopen. Overigens wil de Ombudscommissie erop wijzen dat de gemeente geen wettelijke plicht heeft om te handhaven. Maar een dergelijke plicht kan wel voortvloeien uit de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

Uit het dossier blijkt dat het oplossen van het inhoudelijke probleem richting eigenaren en het goed antwoord geven op vragen en klachten van een burger, in het onderhavige geval onvoldoende zijn gescheiden. Feitelijk dient de wijze van communiceren met de klager los te staan van de inhoudelijke communicatie van de gemeente met de eigenaren van de sfeerhaarden. In de communicatie met de klager moet duidelijke informatie worden verschaft over de stand van zaken en wat de gemeente gaat ondernemen. Hierbij dient de bij de ombudsmannorm van deugdelijke correspondentie behorende termijn gehanteerd te worden.

a. De brieven van verzoeker van 02-04-2006, 03-01-2007, 23-03-2007 en 02-10-2008 zijn onbeantwoord gebleven. De ontvangst van de brief van 03-01-2007 is wel schriftelijk bevestigd. De brief van 26-02-2008 is op 08-09-2009 beantwoord, waarbij excuses zijn gemaakt voor de late reactie. Er is gehandeld in strijd met de norm betreffende termijnen en met de ombudsmannorm betreffende deugdelijke correspondentie. Deze norm stelt dat een burger die zich schriftelijk tot de overheid wendt, op korte termijn een antwoord of een bevestiging dient te krijgen. In de ontvangstbevestiging behoort informatie te staan over de wijze en termijn van behandeling. Als de afhandeling langer duurt dan in de ontvangstbevestiging is aangegeven, dient een gemotiveerd tussenbericht te worden gezonden.

b. Verzoeker bedoelt met dit klachtonderdeel het feit dat een onderzoeksrapport niet werd toegezonden. Het onderzoek is verricht in opdracht van de gemeente Terneuzen ter beoordeling van de vraag of de gashaarden conform de voorschriften zijn aangelegd. De gemeente is niet verplicht de informatie uit eigen beweging te verschaffen. De Ombudscommissie kan zich voorstellen dat het college van burgemeester en wethouders eerst een standpunt wil bepalen over een extern advies alvorens wordt besloten dit aan derden te verstrekken. Toen verzoeker om toezending van het rapport verzocht, is dit hem toegestuurd. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

c. Doordat is nagelaten de brieven van verzoeker tijdig en eenduidig te beantwoorden is er bij hem kennelijk onrust ontstaan. Dit heeft ertoe geleid dat hij steeds aanvullende vragen is gaan stellen. Deze vragen werden dan in zijn ogen vweer onvoldoende beantwoord. De ombudscommissie acht het in dergelijke gevallen raadzaam in het begin van

een traject een brief te sturen waarin het probleem, de positie van de gemeente en de te nemen stappen worden verwoord. Wanneer het een handhavingsskwestie betreft en een belanghebbende het inhoudelijk niet eens is met het standpunt van de gemeente is er altijd de mogelijkheid om naar aanleiding van een besluit om al dan niet te handhaven bezwaar te maken. De ombudsmannorm aangaande actieve informatieverstrekking is geschonden. Ten aanzien van het niet meesturen van bijlagen wordt verwezen naar hetgeen daarover onder b. wordt opgemerkt en acht de commissie de klacht ongegrond d. Klager is geen direct betrokkene maar wel belanghebbende bij de handhaving van de bouwvoorschriften. Primair is het een zaak tussen de gemeente en de eigenaren van de gashaarden en eventueel de Vereniging van Eigenaren. Het ligt dan ook niet in de rede om klager bij deze gesprekken te betrekken, noch is het noodzakelijk om hem direct op de hoogte te houden van de gemaakte afspraken. Zoals reeds eerder opgemerkt is het enige belang van klager dat wordt voldaan aan de van toepassing zijnde bouwvoorschriften. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

e. Verzoeker is geen direct betrokkene in de zaak van de gashaarden. Dit is een zaak tussen de gemeente en de eigenaren van de gashaarden en eventueel de Vereniging van Eigenaren. Het ligt dan ook niet in de rede om verzoeker bij de gesprekken te betrekken, noch is het noodzakelijk om hem direct op de hoogte te houden van de gemaakte afspraken. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

f. De gemeente heeft de gegevens betreffende de capaciteit van de sfeerhaarden volgens verzoeker in eerste instantie onvoldoende geverifieerd. Uit het eerste onderzoeksrapport blijkt dat hiernaar geen onderzoek is gedaan en hiervoor ook geen specifieke opdracht door de gemeente is verstrekt. Men is uitgegaan van een geschatte belasting. Het is niet aan de Ombudscommissie om te beoordelen wat het belang van het verifiëren van de daadwerkelijke capaciteit is in relatie tot het al dan niet voldoen aan de bouwvoorschriften. In het latere onderzoek is wel van de werkelijke capaciteit uitgegaan. Indien deze capaciteit wel van belang is voor de beoordeling heeft de gemeente de eerdere omissie hiermee herstelt. In de brief van 08-12-2005 is een foutief huisnummer van een eigenaar van een gashaard vermeld. In de daarop volgende correspondentie wordt wel het juiste huisnummer gebruikt waardoor ook deze omissie is hersteld. Van het door de gemeente schenden van objectiviteit is de Ombudscommissie uit het dossier niets gebleken en is door verzoeker ook geen harde onderbouwing aangeleverd. De ombudscommissie acht dit klachtonderdeel ongegrond.

g. Volgens de Ombudscommissie hebben de eigenaren van de gashaarden twee mogelijkheden om de met de bouwvoorschriften strijdige situatie op te lossen: 1. geen gebruik meer maken van de sfeerhaarden of 2. het aanpassen van de rookgasafvoer. In het dossier heeft de Ombudscommissie ter zake slechts correspondentie aangetroffen met de Vereniging van Eigenaren maar niet de betrokken eigenaren. Een formele handhavingssbrief met termijnen, een bezwaarschriftenclausule en eventueel een sanctie heeft de gemeente niet toegezonden. De gemeente had in deze een handhavingbesluit moeten nemen en na het verloop van de gestelde termijn de nodige controles moeten uitvoeren of aan de gestelde eisen wordt voldaan. Dit klachtonderdeel is gegrond. Het beginsel van de rechtszekerheid is geschonden.

Er zijn een aantal basisnormen geschonden. De Ombudscommissie is van oordeel dat er niet behoorlijk is gehandeld. Daarbij worden de volgende aanbevelingen gedaan: -brieven van burgers tijdig beantwoorden en daarbij de ombudsmannorm van de deugdelijke correspondentie in acht nemen.

-als de gemeente van oordeel is dat zaken niet aan de regels voldoen, een standpunt bepalen of al dan niet tot handhaving c.q. legalisering zal worden overgegaan
-communiceer bij de aanvang van een traject duidelijk over het probleem, de positie van de gemeente en de te nemen stappen.

In de reactie van de gemeente op de aanbevelingen worden de volgende opmerkingen gemaakt

"Brieven van burgers tijdig beantwoorden en daarbij de ombudsmannorm van de deugdelijke correspondentie in acht nemen"

Vanzelfsprekend is het tijdig beantwoorden van brieven altijd het uitgangspunt van onze gemeente. Een burger die zich tot de overheid wendt, dient op korte termijn een antwoord of een ontvangstbevestiging te krijgen. Indien een brief niet tijdig beantwoord kan worden, wordt de burger hierover geïnformeerd. Het kan natuurlijk altijd zo zijn dat nader onderzoek vereist is waardoor een brief niet binnen een redelijke termijn inhoudelijk beantwoord kan worden. Reeds bij de klachtafhandeling bij de gemeente zijn excuses gemaakt voor de late reactie.

"Als de gemeente van oordeel is dat zaken niet aan de regels voldoen, een standpunt bepalen of al dan niet tot handhaving c.q. legalisering kan worden overgegaan."

De gemeente heeft de eigenaren van de sfeerhaarden begin 2009 aangeschreven dat de rookgasafvoeren van de sfeerhaarden niet voldoen aan de gestelde eisen. Zij zijn erop gewezen dat door een minimale aanpassing van de rookgasafvoer, door verlengen, en het dichtzetten van enkele ventilatie toevoeren het alsnog mogelijk zou zijn om een veilige situatie te creëren. In het eindrapport wordt gesteld dat de gemeente een handhavingbesluit had moeten nemen en na het verloop van een gestelde termijn de nodige controles hadden moeten worden uitgevoerd om te bezien of aan de gestelde eisen was voldaan. Tijdens de hoorzitting met de Zeeuwse Ombudscommissie is door de aanwezigen reeds geconstateerd dat het afdwingen van aanpassingen en het controleren of de gashaarden branden nauwelijks mogelijk is. Er is duidelijk gesteld dat de eigenaren hun gashaarden niet mogen gebruiken als de aanpassingen niet zijn gedaan. Controle hierop is moeilijk. Daarbij wordt nog opgemerkt dat het niet uitvoeren van de aanpassingen geen enkel gevaar oplevert voor klagers.

"Communiceer bij de aanvang van een traject duidelijk over het probleem, de positie van de gemeente en de te nemen stappen."

In contacten met burgers wordt over het algemeen duidelijk aangegeven wat de positie van de gemeente is. Met name bij kwestie met burens willen burgers dit echter niet horen of begrijpen. Men wil dat de gemeente het probleem oplost ook al heeft de gemeente geen mogelijkheden hiertoe. Steeds vaker ook wordt de gemeente geconfronteerd met privaatrechtelijke kwesties tussen burgers waarbij de burger er vanuit gaat dat de gemeente de kwestie kan oplossen. Dit zorgt voor teleurstellingen. De gemeente wil de klagende burger eigenlijk zoveel mogelijk van dienst zijn maar kan beter direct zeggen dat het een kwestie betreft waar de gemeente geen rol in kan spelen.

De gemeente heeft kennis genomen van het eindrapport en de aanbeveling maar is van mening dat deze niet hoeven leiden tot een aanpassing van werkprocessen.

dossier 2009.047* 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 van bijstand op grond van de Wwv Wet Werk en Bijstand is aanleiding voor het indienen van een klacht. Deze heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

- a. het feit dat de medewerkster aan de balie niet kon vertellen waar de afdeling Bestuur en Faciliteiten (Team bestuur) zich bevond of wat het inhield
- b. het in eerste instantie niet voor verzoeker ter inzage liggen van de stukken voor de hoorzitting van de bezwaarschriftencommissie omdat deze zouden worden toegezonden
- c. het zich uitgelachen en afgepoeierd voelen door een ambtenaar en tekort gedaan zijn in het aanbod van de bezwaarschriftencommissie c.q. het feit dat verzoeker slechts drie dagen na dagtekening van de uitnodiging voor de hoorzitting is gegund voor een verzoek tot uitstel en slechts drie dagen om nadere stukken in te dienen
- d. het niet willen noemen van haar volledige naam door de baliemedewerkster
- e. het niet ter zitting van de bezwaarschriftencommissie behandelen van de bij brief van 1-4-2009 ingediende klacht
- f. het niet de gelegenheid bieden om zich goed op de zitting voor te bereiden, omdat het inzien van het dossier aanvankelijk werd geweigerd
- g. het niet bij de ter inzage liggende stukken voegen van het verslag van het verhoor door de Sociale recherche van 20 november 2007
- h. het doorgaan met vragen stellen over dit verhoor door de voorzitter van de bezwaarschriftencommissie ondanks het feit dat verzoeker had aangegeven dat hij het dossierstuk niet kende
- i. het niet ingaan op de lange lijst bezwaren tegen de wijze van opereren van de voorzitter c.q. de commissie en het feit dat deze daarmee impliciet als irrelevant zijn afgedaan
- j. het uitsluiten van argumentatie door verzoeker in zijn algemeenheid en op grond van medische afkeuring in de nota van inlichtingen d.d. 23-03-2009
- k. het door een ambtenaar als lid van de commissie ondertekenen van de nota van inlichtingen van 23-03-2009 waardoor het voor verzoeker onduidelijk blijft of de commissie nu onafhankelijk is of niet
- l. het onrechtvaardige karakter van de verordening (bedoeld wordt Wet Werk en Bijstand) omdat hierin niet is opgenomen dat het door verzoeken genoten voordeel door de gemeente dient te worden gekwantificeerd en gestaafd
- m. de wijze van klachtbehandeling door de gemeente
 - a. Over de gang van zaken aan de balie d.d. 01-04-2009 hebben verzoeker en de betrokken baliemedewerkers geen eensluidende verklaringen afgelegd. De Ombudscommissie kan dan ook geen oordeel uitspreken over dit onderdeel van de klacht.
 - b. Tijdens de hoorzitting is gebleken dat de contactpersoon die op de uitnodigingsbrief voor de behandeling van het bezwaarschrift staat vermeld, niet dezelfde persoon is die gaat over de ter inzage liggende stukken, namelijk de (plv) secretaris van de bezwaarschriftencommissie. Hierdoor moest de baliemedewerkster verschillende personen raadplegen voordat zij verzoeker een afdoend antwoord kon geven. De contactpersoon deel-

de de baliemedewerkster mee dat de stukken zouden worden toegestuurd. Dat was niet in overeenstemming met het gestelde in de uitnodigingsbrief, want daarin stond vermeld dat deze op de afdeling Bestuur en Faciliteiten (Team bestuur) ter inzage lagen en dat een afschrift van daarvan kan worden verkregen tegen betaling van leges. Hoewel dit na een telefoontje van de baliemedewerkster met de plaatsvervangend secretaris van de bezwaarschriftencommissie direct hersteld is, was het beter geweest dat direct de juiste informatie was verstrekt. Er is hier gehandeld in strijd met de ombudsmannorm betreffende de actieve informatieverstrekking: er dient juiste en volledige informatie te worden verstrekt

c. Zoals al eerder aangegeven kan de Ombudscommissie geen oordeel uitspreken over de gang van zaken aan de balie. Daar valt in de ogen van de commissie ook het eerste deel van deze gedraging onder. Aangaande het aanbod voor het indienen van nadere stukken van de bezwaarschriftencommissie merkt de Ombudscommissie op dat in de brief van de bezwaarschriftencommissie d.d. 24-03-2009 wordt vermeld dat tot uiterlijk 10 dagen voor aanvang van de hoorzitting desgewenst nadere stukken kunnen worden ingediend bij die commissie, dus uiterlijk op 30-03-2009. De Ombudscommissie is van mening dat er wel een zeer korte tijdspanne zit tussen de ontvangst van de brief en de datum dat nadere stukken moeten zijn ingediend. Daarbij dient echter opgemerkt te worden dat de brief was geadresseerd aan de advocaat van klager. Het tijdsverloop tussen de ontvangst van de brief en het moment dat deze in handen is gesteld van verzoeker kan de gemeente niet aangerekend worden. Overigens is de termijn voor het indienen van nadere stukken formeel al gestart vanaf het indienen van het bezwaarschrift. De Ombudscommissie constateert dat er gehandeld is conform het bepaalde in artikel 7:4 van de Awb. Het bezwaarschrift is ingediend door tussenkomst van een advocaat, waarvan geacht mag worden dat hij van de wettelijke bepalingen op de hoogte is. Daarom is de Ombudscommissie van mening dat, ondanks de korte termijn die verzoeker middels de brief is gegeven om nadere stukken in te dienen, er geen Ombudsnormen zijn geschonden. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

d. In het contact tussen overheid en burgers is het gebruikelijk en noodzakelijk dat de namen van de personen worden uitgewisseld, al was het maar op basis van de geldende fatsoensnormen. Daarnaast bekleedt een ambtenaar een openbare functie. In een contact aan de balie is het niet gebruikelijk dat mensen zich eerst voorstellen. Als een burger de naam van een medewerker vraagt dan moet deze in de ogen van de Ombudscommissie verstrekt worden (te meer daar de medewerker ook aan de burger vraagt naar persoonlijke gegevens). Het feit dat verzoeker zich naar de mening van de baliemedewerker opdringerig gedroeg doet hier niet aan af. Door het werken met naam-bordjes of badges kan worden voorkomen dat hierover voor medewerkers vervelende discussies ontstaan. Dit klacht onderdeel is gegrond. De ombudsmannorm aangaande correcte bejegening is geschonden.

e. Op grond van het bepaalde in artikel 9:2 van de Awb is de behandeling van klachten opgedragen aan het verantwoordelijke bestuursorgaan. Bij besluit van het bestuursorgaan kan op grond van het bepaalde in artikel 9:14 lid 1 van de Awb een persoon of commissie belast worden met de behandeling van en de advisering over klachten. In het onderhavige geval is de bezwaarschriftencommissie niet bevoegd om klachten te behandelen. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

f. Verzoeker is, nadat daarover eerst een misverstand is ontstaan, in de gelegenheid

gesteld de stukken in te zien. De commissie is van mening dat de voorbereiding op de zitting door verzoeker niet geschaad is door het korte misverstand, te meer omdat de stukken ook reeds in het bezit waren van zijn advocaat. Laatstgenoemde was bij de hoorzitting aanwezig en heeft daar de belangen van verzoeker behartigd. Het klacht-onderdeel is ongegrond.

g. Door de gemeente wordt aangegeven dat het rapport van de Sociale Recherche gewoon ter inzage lag. Dit wordt door verzoeker betwist. Omdat er geen eensluidende verklaringen zijn afgelegd kan de Ombudscommissie geen oordeel uitspreken over dit onderdeel van de klacht. Ten overvloede merkt de commissie op dat vast is komen te staan dat verzoeker op de hoogte was van het betreffende proces-verbaal, daar hij dit zelf heeft ondertekend. Zijn advocaat was in ieder geval op de hoogte van het proces-verbaal van de sociale recherche, daar hij hiernaar in zijn brief d.d. 21-01-2009 inzake de nadere gronden van bezwaar refereert.

h. Uit het proces-verbaal van de hoorzitting van de bezwaarschriftencommissie blijkt dat verzoeker heeft gesteld dat hij het document eerst zou moeten bestuderen om de vragen van de voorzitter te kunnen beantwoorden. Hij heeft daarbij niet gesteld dat hij het stuk niet kende. Uit het onderzoek van de Ombudscommissie is vast komen te staan dat zowel verzoeker als zijn advocaat het onderhavige stuk kenden. De Ombudscommissie kan zich echter voorstellen dat verzoeker de exacte inhoud van het stuk niet direct paraat had. De door de voorzitter gestelde vragen waren ook niet van dien aard dat het daarvoor nodig was de inhoud van het stuk te kennen. Het probleem van verzoeker is feitelijk dat hij het niet eens is met hetgeen in het door hem ondertekende proces-verbaal is vermeld. Tijdens de hoorzitting van de Ombudscommissie is vast komen te staan dat de voorzitter van de bezwaarschriftencommissie het niet aan de orde vond om in de hoorzitting een leespaauze in te lassen als verzoeker aangeeft dat hij het proces-verbaal niet kent. De Ombudscommissie is van mening dat in het onderhavige geval verzoeker de tijd had moeten worden geboden het stuk, zeker gelet op de beperkte omvang daarvan, te lezen. De ombudsmannorm aangaande het dienstbetoon, waarbij iets extra's wordt gevraagd om de burger ten dienste te zijn, is geschonden.

i. Aangezien deze gedraging in het verlengde ligt van het niet door de bezwaarschriftencommissie behandelen van de klacht d.d. 01-04-2009, is deze voor het behandelen van de lijst bezwaren ook niet bevoegd. Dit klacht-onderdeel is ongegrond.

j. De nota van inlichtingen maakt deel uit van de stukken in het kader van een bezwaarschriftenprocedure. Ingevolge artikel 9:23 onder f. van de Awb is de Zeeuwse Ombudsman niet verplicht hiernaar onderzoek te doen. Deze bepaling wordt door de Zeeuwse Ombudsman strikt gehanteerd, daar het niet de bedoeling van de wetgever is om een alternatieve rechtsgang mogelijk te maken. De Ombudscommissie heeft derhalve geen onderzoek naar deze gedraging ingesteld.

k. Uit de ondertekening kan niet worden vastgesteld of de plv. secretaris lid is van de commissie. Artikel 4, lid 1 van de Verordening bezwaarschriften bepaalt dat de secretaris van de commissie een door het college aangewezen ambtenaar is. Uit het gestelde in artikel 3 blijkt dat de commissie bestaat uit externe leden en dat de secretaris geen lid is van de commissie. Daarmee is de status van de commissie in de ogen van de Ombudscommissie voldoende helder en er is niet gehandeld in strijd met de verordening. De commissie acht dit onderdeel van de klacht ongegrond.

l. De Ombudscommissie is ingevolge artikel 9:22 onder b. van de Awb niet bevoegd een

onderzoek in te stellen naar een algemeen verbindend voorschrift i.c. de Wet Werk en Bijstand.

m. De Ombudscommissie is van mening dat de klacht over de voorzitter van de bezwaarschriftencommissie door de gemeente behandeld had moeten worden ingevolge artikel 9:2 van de Awb. De bezwaarschriftencommissie werkt in opdracht van de gemeente. Een gedraging van de bezwaarschriftencommissie wordt daarom toegerekend aan het bestuursorgaan. In de klachtafhandelingsbrief is verzuimd mee te delen dat verzoeker, indien hij niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht, zich tot de Zeeuwse Ombudsman kan wenden. Er is gehandeld in strijd met het bepaalde in artikel 9:12 lid 2 van de Awb. De Ombudscommissie stelt vast dat er gehandeld is in strijd met de wet. Wat betreffende de procedurele aspecten komt de Ombudscommissie tot het oordeel dat er onzorgvuldig is gehandeld. Daarbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- in de bezwaarschriftenprocedure burgers bij de ontvangstbevestiging informeren over het verdere verloop van de procedure
- bij de baliemedewerkers een naambordje plaatsen
- klachten over door de gemeente ingestelde en onder haar verantwoordelijkheid functionerende adviesorganen dienen door de gemeente in behandeling te worden genomen.

Van de gemeente is nog geen reactie op de aanbevelingen ontvangen.

dossier 2009.063 sloop aanbouw buurwoning

Voor de sloop van een aanbouw van de buurwoning van verzoeken is geen sloopvergunning verleend terwijl dat in zijn ogen wel vereist was. Na de sloop ontstaat door een slechte afdichting van een keldergat een gevaarlijke situatie. Verzoekers zijn naar hun mening onheus behandeld door enkele medewerkers van de gemeente. De gang van zaken is aanleiding voor het indienen van een klacht. Deze heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

- a. de aanbouw van het buurpand Spoorweg 3 is zonder sloopvergunning gesloopt, terwijl er volgens verzoeker sprake was van meer dan 10m³ puinafval
 - b. de gevaarlijke situatie door het openliggende keldergat wordt door de gemeente onvoldoende opgelost in het overleg met de eigenaar van het pand. Het is voor de gemeente voldoende als de kelder en rioolputten worden dichtgemaakt
 - c. door het niet adequaat optreden van de gemeente m.b.t. de situatie op het buurperceel wordt de woning van klagers onverkoopbaar.
 - d. verzoekers hebben het gevoel door de gemeente van het kastje naar de muur te worden gestuurd en voor de gek te worden gehouden
 - e. het feit dat een raadslid van de gemeente verzoekers heeft benaderd zonder dat zij daarvan vooraf op de hoogte waren gesteld
 - f. de wijze van klachtafhandeling door de gemeente.
- a. Indien naar redelijke schatting het sloopafval niet meer zal bedragen dan 10 m³ dan is ingevolge artikel 8.1.1. lid 2 van de bouwverordening het hebben van een sloopvergunning niet verplicht. Als de eigenaar van het buurpand een sloopvergunning had aangevraagd, dan was deze verleend. Immers de weigeringsgronden voor het verlenen van een bouwvergunning zijn limitatief opgesomd in artikel 8.1.6. Deze weigeringsgronden zijn niet van toepassing op de sloop van de aanbouw. Dat houdt in

dat de gemeente geen grond heeft om de sloopvergunning te weigeren. Aan de vergunning kunnen dan ingevolge artikel 8.1.1. lid 3 van de bouwverordening wel voorwaarden worden verbonden voor de veiligheid, het beschermen van nabijgelegen bouwwerken, het scheiden van het afval op de bouwplaats en het behandelen van asbest. De ombudscommissie merkt hierbij op dat het de eigenaar van het buurperceel is die een eventuele sloopvergunning dient aan te vragen. Het kan de gemeente niet verweten worden dat de buurman geen vergunning heeft aangevraagd. Achteraf is het niet eenvoudig om vast te stellen of er sprake is geweest van een vergunningplichtige activiteit. De gemeente heeft na een onderzoek vastgesteld dat hiervan in hun ogen geen sprake was. Omdat verzoekers een andere mening zijn toegedaan was het aan hen om hiervoor de nodige bewijzen te leveren. De Ombudscommissie heeft deze echter niet in het dossier aangetroffen. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

b. Het is voor de gemeente voldoende als de kelder en rioolputten worden dichtgemaakt. De bevoegdheden van de gemeente om voorwaarden te stellen aan de situatie op het buurperceel zijn gebaseerd op artikel 4.8.1. van de Bouwverordening betreffende de veiligheid van het bouwterrein. Het centrale punt in dit artikel is dat er sprake moet zijn van een veilige situatie. De gemeente heeft de huidige afdichting van het keldergat als voldoende veilig beoordeeld. Het onderzoek van de ombudscommissie heeft uitgewezen dat de gemeente geen juridische grond heeft om verdere maatregelen op het buurperceel af te dwingen. Hierbij dient opgemerkt te worden dat verzoekers niet bevoegd zijn het terrein van de burens te betreden en het oprichten van een erfafscheiding is een zaak van burens onderling. Hierin heeft de gemeente geen taak. De mogelijkheid om het buurperceel als bouwterrein af te laten zetten, is door medewerkers van de gemeente met verzoekers besproken. Omdat dit voor hen zeer nadelige gevolgen zou hebben, hebben zij aangegeven hiervan af te zien. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

c. Zoals hierboven aangegeven zijn de mogelijkheden van de gemeente om de eigenaar van het buurperceel te dwingen de situatie op zijn erf te veranderen zeer beperkt. Alleen met betrekking tot de veiligheid kan de gemeente nadere voorschriften stellen. Ten aanzien van de veiligheid van de bouwplaats heeft de gemeente in de richting van de buurman actie ondernomen, en dit heeft geleid tot een aanpassing van de situatie. De Ombudscommissie is van mening dat de gemeente met de haar ten dienste staande middelen adequaat is opgetreden. Door verzoekers is op geen enkele wijze aangetoond dat de woning onverkoopbaar zou zijn. Indien dit wel het geval zou zijn en er zou aangetoond kunnen worden dat dit te wijten zou zijn aan het niet adequate optreden van de gemeente, dan kunnen zij de gemeente aansprakelijk stellen voor de geleden schade. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

d. Van de contacten tussen verzoekers en de gemeente voordat de klacht werd ingediend, is geen schriftelijke vastlegging in het dossier aangetroffen. Hierdoor is door de Ombudscommissie niet na te gaan of zij al bij de eerste telefonische contacten zijn geweest op de beperkte mogelijkheden van de gemeente. Van het feit dat verzoekers door de gemeente van het kastje naar de muur zouden zijn gestuurd is de Ombudscommissie tijdens het onderzoek niets gebleken. Zoals reeds eerder is vastgesteld heeft de gemeente de haar ten dienste staande middelen, die beperkt zijn, adequaat ingezet. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond. Omdat geen schriftelijke vastlegging heeft plaatsgevonden van de (telefonische) contacten met klager is de ombudsmannorm van de

uitvoeringspraktijk geschonden.

e. Op de hoorzitting is naar voren gekomen dat het bij de ambtenaren van de gemeente niet bekend is in hoeverre het raadslid ter plaatse zou zijn geweest. Waarom betrokkene de verzoekers heeft benaderd en hij hen daarvan niet eerst in kennis heeft gesteld, is op de hoorzitting niet duidelijk geworden. Indien betrokkene zou hebben gehandeld in zijn hoedanigheid als individueel raadslid dan is er echter geen sprake van een klachtwaardige gedraging die onder de verantwoordelijkheid van de gemeenteraad valt. Zijn werkzaamheden worden niet toegerekend aan de gemeenteraad. Er rest verzoekers niets anders dan betrokkene zelf om een verklaring te vragen. De ombudscommissie is dan ook niet bevoegd een oordeel over dit onderdeel van de klacht te geven.

f. In de klachtafhandelingsbrief wordt gesteld dat verzoeker tijdens het gesprek heeft aangegeven dat de medewerkers van de gemeente zich niet onjuist hebben opgesteld. Daarmee wordt de klacht ongegrond verklaard. Met deze motivering geeft de gemeente blijk van een, in de ogen van de Ombudscommissie, te beperkte opvatting van het klachtrecht. Het begrip gedraging is veel breder dan een onheuse bejegening door medewerkers. De Ombudscommissie constateert dat in de klachtafhandelingsbrief melding wordt gemaakt van een gesprek in plaats van een hoorzitting. Een hoorzitting is iets wezenlijk anders dan een gesprek. Het is dan ook noodzakelijk dat de juiste terminologie wordt gehanteerd. In de klachtafhandelingsbrief wordt niet ingegaan op de inhoud van de klacht d.d. 04-06-2009 die betrekking heeft op o.a. de sloopvergunning en de onveilige situatie. Er is gehandeld in strijd met de wet c.q. de ombudsmannorm betreffende de klachtbehandeling.

De Ombudscommissie komt tot het oordeel dat er niet onbehoorlijk is gehandeld. Er zijn met betrekking tot de klachtbehandeling enkele regels geschonden. Daarbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- van (telefonische) contacten met burgers een aantekening maken voor het dossier
- bij contacten met burgers duidelijk aangeven waar de gemeente een rol heeft en waar niet, en dit zo nodig aan burgers schriftelijk meedelen
- breng de klachtbehandeling in overeenstemming met het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht .

De gemeente maakt in haar reactie op het eindrapport de volgende opmerkingen

‘Van telefonische contacten met burgers een aantekening maken voor het dossier.’

Dagelijks hebben onze medewerkers vele telefonische contacten met burgers. Vaak betreft het hier een verzoek om informatie en wordt nadien niets meer vernomen van deze burgers. Het is ondoenlijk om dagelijks alle telefonische contacten vast te leggen. Van de contacten tussen klagers en de gemeente voordat de klacht werd ingediend, is dus inderdaad geen schriftelijke vastlegging. Er was geen dossier. Zodra de klacht is ingediend zijn deze contacten wel vastgelegd.

‘Bij contacten met burgers duidelijk aangeven waar de gemeente een rol heeft en waar niet, en dit zo nodig aan burgers schriftelijk meedelen.’

In contacten met burgers wordt over het algemeen duidelijk aangegeven wat de rol van de gemeente is. Met name bij burenruzies, zoals ook bij verzoekers het geval was, willen burgers dit echter niet horen of aannemen. Men wil dat de gemeente het probleem oplost ook al heeft de gemeente geen mogelijkheden hiertoe. Indien dat door

de burger gewenst wordt, kan de rol van de gemeente schriftelijk worden meegedeeld. Wij zullen dit zeker doen. Het is echter niet wenselijk om telefonische contacten over dergelijke zaken allemaal schriftelijk af te gaan handelen. Dit gezien de administratieve werkzaamheden die hiermee gepaard gaan.

„Brenge de klachtbehandeling in overeenstemming met het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht.“

In de klachtafhandelingsbrief wordt het woord gesprek gebruikt. Hier had inderdaad hoorzitting moeten staan overeenkomstig de terminologie van de Algemene wet bestuursrecht. Overigens bestrijdt de gemeente dat zij in de klachtafhandelingsbrief ingegaan is op de onveilige situatie op het naastgelegen perceel Spoorweg 3 te Sluiskil. In de brief is aangegeven waar de veiligheid volgens de gemeente voldoende gewaarborgd is. Het aspect van de sloopvergunning was reeds uitgebreid besproken met verzoekers. De gemeente is het met de Ombudscommissie eens dat zij daarover een passage in de brief hadden kunnen opnemen. De gemeente kan zich vinden in het eindoordeel dat er niet onbehoorlijk is gehandeld. Daarnaast is zij van mening dat bij de eerste twee aanbevelingen geen regels zijn geschonden. De derde aanbeveling is weliswaar terecht maar de uitdrukking "schenden van regels" vindt de gemeente te sterk uitgedrukt.

4.8 gemeente Vlissingen

dossier 2009.103 tegenstrijdige adviezen en informatie van ambtenaren

In het kader van een verzoek om aankoop van een perceel grond en het indienen van een aanvraag voor een bouwvergunning worden door de gemeente aan verzoeker tegenstrijdige adviezen c.q. informatie verstrekt. Voor hem is dat aanleiding voor indienen van een klacht. Deze heeft betrekking op de volgende gedragingen van het bestuursorgaan:

- a. het in eerste instantie verstrekken van tegenstrijdige informatie en adviezen door ambtenaren
- b. nadat de formulieren voor de bouwvergunning waren ingeleverd, werd verzocht specifieke berekeningen aan te leveren (o.a. van heipalen en fundering). Hiervoor moest gespecialiseerde hulp worden inroepen
- c. als er op een normale professionele wijze was behandeld, dan had hij geen onnodige kosten gemaakt en er ook niet zoveel tijd ingestoken
- d. de weigering om de door hem betaalde kosten voor het inschakelen van specialistische hulp te vergoeden
- e. de wijze van klachtbehandeling door de gemeente

a. In het eerste telefonische contact met de gemeente kreeg verzoeker te horen dat een bepaalde ambtenaar hierover ging, maar deze was vier weken met vakantie. Toen hij na vier weken betrokkene te spreken kreeg, bleek dat hij helemaal niet over de aankoop van kleine stukjes gemeente grond ging en werd hij doorverwezen naar een medewerker van een andere afdeling. De ombudsmannorm betreffende actieve informatieverstrekking is geschonden. Verwacht mag worden dat de gemeente juiste en volledig informatie aan een burger verschaft. De eerstgenoemde medewerker heeft verzoeker verwezen naar een medewerker van een andere afdeling, nadat hij had onderzocht of de

strook eventueel zou kunnen worden aangekocht. Hij verwees specifiek naar deze medewerker voor verdere informatie over de mogelijkheid om te bouwen op de groenstrook. Laatstgenoemde verwees direct door naar de balie voor het verkrijgen van een aanvraagformulier voor een bouwvergunning. Niet na te gaan is hoe het daarover gevoerde telefoongesprek precies verlopen is, daar de betrokken medewerker zich het gesprek niet kan herinneren. Hij heeft direct doorverwezen naar de balie, zonder te vragen waarom verzoeker zich tot hem had gewend. Ook bij de balie is alleen het aanvraagformulier voor de bouwvergunning verstrekt zonder vragen te stellen over het hoe en waarom van de aanvraag. Nadat verzoeker de aanvraag heeft ingediend, is er later door de gemeente gevraagd om aanvullende gegevens. De mogelijkheid van een vooroverleg is door geen enkele van de betrokken medewerkers aan hem gemeld. Van een ambtenaar mag verwacht worden dat hij zich dienstbaar en pro actief opstelt naar de burger. Zo hadden de betrokken medewerkers moeten vragen waarvoor verzoeker een bouwaanvraag wilde indienen. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannorm aangaande het dienstbetoon.

b. Nadat de bouwaanvraag door de verzoeker wordt ingediend, is door de gemeente geconstateerd dat de aanvraag niet compleet is. De gemeente vraagt met de brief van 28-10-2008 de ontbrekende gegevens op. Dit is een gebruikelijke procedure. Uit het aanvraagformulier is niet op te maken dat het gaat om bouwen op een strook gemeentelijke grond. Bij de beoordeling van een bouwaanvraag vindt op grond van het bepaalde in de Woningwet uitsluitend een toetsing plaats aan het bestemmingsplan en de bouwverordening. De eigendomssituatie speelt daarbij, ingevolge het op dat moment vigerende artikel 44 van de Woningwet, geen rol en wordt dus ook niet in ogenschouw genomen. Vanuit het wettelijk kader is het vragen om aanvullende gegevens als de aanvraag niet volledig is volstrekt logisch. Het klachtonderdeel is ongegrond.

c. Vast is komen te staan dat de formele vereisten voor het vooroverleg en de aanvraag van een bouwvergunning alleen verschillen in de constructieve berekeningen. Deze zijn alleen voor de aanvraag van een bouwvergunning noodzakelijk. Verzoeker heeft deze berekeningen niet laten maken. Echter op de hoorzitting is uitdrukkelijk navraag gedaan of de door hem zelfgemaakte tekeningen voldoende waren geweest voor het vooroverleg. Dit is expliciet bevestigd. Als verzoeker dus op het vooroverleg was geattendeerd, dan waren er geen aanvullende tekeningen aan hem gevraagd. Hij had dan de kosten voor het inschakelen van specialistische hulp niet hoeven maken. Kennelijk worden de indieningsvereisten voor het schetsplan, zoals deze op het aanvraagformulier voor het vooroverleg zijn geformuleerd, in de praktijk minder strikt gehanteerd. De ombudscommissie acht het des te schrijnender dat verzoeker de kosten voor de bouwkundig tekenaar moet betalen daar uit de interne memo van 25-11-2008 duidelijk blijkt, dat er nooit een bouwvergunning zou kunnen worden verleend. Doordat hij door de gemeente onjuist is voorgelicht heeft hij kosten gemaakt. Geconstateerd kan worden dat door de schending van de norm van de actieve informatieverstrekking verzoeker inderdaad onnodige kosten heeft gemaakt.

d. Na behandeling van de klacht is door het college besloten dat de legeskosten worden vergoed, maar de kosten van de bouwkundig tekenaar niet. De kosten voor de bouwkundig tekenaar zouden immers zowel voor het vooroverleg als voor de uiteindelijke aanvraag bouwvergunning gemaakt moeten worden. In de hoorzitting is vast komen te staan dat de zelfgemaakte tekeningen voldoende waren geweest om het vooroverleg te voeren. De Ombudscommissie acht zich niet bevoegd hierover een

oordeel uit te spreken. Als verzoeker meent dat hij schade heeft geleden, die onvoldoende door de gemeente wordt vergoed, dan bestaat de mogelijkheid de gemeente hiervoor aansprakelijk te stellen.

e. Bij de klachtbehandeling door de gemeente is geen hoorzitting gehouden. Met de verschillende betrokkenen zijn aparte gesprekken gevoerd door de klachtcoördinator. Het voeren van gesprekken is iets anders dan een hoorzitting. De hoorzitting vormt een essentieel onderdeel van de klachtbehandeling omdat daar hoor- en wederhoor kan plaatsvinden. Ook kan gezocht worden naar een oplossing. Uitgangspunt is dat er gehoord wordt in elkaars aanwezigheid. Er is gehandeld in strijd met de wet.

De ombudscommissie concludeert dat een aantal basisnormen zijn geschonden. De communicatie naar de klager is tekort 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:

- de beslissing om de kosten van de bouwkundig tekenaar niet te vergoeden, heroverwegen.

- indien er sprake is van een samenloop tussen de aanvraag om een bouwvergunning en de verkoop van een perceel grond zorgdragen voor een goede interne coördinatie c.q. communicatie van de hierbij betrokken afdelingen c.q. ambtenaren

- de formele vereisten voor het vooroverleg en de praktijk van het voeren van vooroverleg met elkaar in overeenstemming brengen

- de klachtbehandeling in overeenstemming met hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht brengen.

De gemeentelijke reactie gaat in op verschillende klachtonderdelen:

"De beslissing om de kosten van de bouwkundige tekenaar niet te vergoeden heroverwegen."

Het college blijft bij haar standpunt dat deze kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen. De tekeningen zoals verzoeker deze heeft laten maken waren ook voor een vooroverleg vereist en verzoeker heeft dan ook niet meer kosten gemaakt dan hij zou hebben gemaakt als hij een vooroverlegformulier in plaats van een aanvraagformulier bouwvergunning had meegekregen. De meerkosten die verzoeker daadwerkelijk heeft gemaakt, te weten de legeskosten, zijn destijds direct aan hem vergoed.

"Indien er sprake is van een samenloop tussen de aanvraag om een bouwvergunning en de verkoop van een perceel grond zorg dragen voor een goede interne coördinatie c.q. communicatie van de hierbij betrokken afdelingen c.q. ambtenaren."

Bij de betreffende afdelingen zal dit door de algemeen directeur onder de aandacht worden gebracht.

"De formele vereisten voor het vooroverleg en de praktijk van het voeren van vooroverleg met elkaar in overeenstemming brengen."

Bij de betreffende afdelingen zal dit door de algemeen directeur onder de aandacht worden gebracht.

"De klachtbehandeling in overeenstemming met hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) brengen."

Artikel 9:10 van de Awb spreekt van een verplichting van het bestuursorgaan om de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te stellen te worden gehoord. Aan die verplichting is voldaan zoals blijkt uit het aan u verzonden rapport van bevindingen onder punt 6 (gespreksverslagen). Daar is omschreven dat alle partijen de kans hebben gekregen hun verhaal te doen bij de klachtencoördinator. Hoofdstuk 9 van de Awb schrijft geen hoorzittingen (dynamische vorm van hoor en wederhoor) voor maar omdat de gemeente vindt dat dit wel een meerwaarde heeft is door de klachtencoördinator telefonisch aan verzoeker voorgesteld om een afspraak te plannen waar naast zichzelf en zijn partner ook de betrokken ambtenaren aanwezig zouden zijn. Dit gesprek zou door de klachtencoördinator worden geleid. Tijdens dit gesprek was het de bedoeling dat alle partijen zich konden uitspreken naar elkaar, vervolgens op elkaar konden reageren en uiteindelijk gezamenlijk een oplossing konden zoeken. De betrokken ambtenaren toonden zich daartoe bereid, maar het voorstel werd door verzoeker gedeeltelijk afgewezen. Verzoeker wilde namelijk niet dat een bepaalde ambtenaar aanwezig zou zijn omdat hij alleen maar leugens zou vertellen. Om die reden was die ambtenaar niet bij het horen aanwezig. Deze ambtenaar is door de klachtencoördinator apart gehoord. Aan verzoeker is door de klachtencoördinator als alternatief voor de aanwezigheid van deze ambtenaar voorgesteld om een afspraak in te plannen met de leidinggevende van de betrokken ambtenaar. Verzoeker heeft daarmee ingestemd.

Gelet op het bovenstaande delen wij de conclusie dat de klachtbehandeling niet in overeenstemming met hoofdstuk 9 van de Awb heeft plaatsgevonden, niet en de gemeente ziet dan ook geen reden om deze aanbeveling op te nemen.

Tot slot merkt de gemeente op dat in tegenstelling tot wat in het eindrapport onder het kopje klacht te lezen valt de wijze van klachtbehandeling door de gemeente überhaupt geen onderdeel uitmaakte van de klacht van verzoeker. Dit blijkt niet uit het afschrift van zijn aan uw commissie verzonden klacht, niet uit het verslag van de hoorzitting of uit enig ander document dat onderdeel uitmaakt van dit dossier.

Voor de rapporten die in het begin van 2010 zijn uitgebracht en al in vorige jaarverslag zijn opgenomen, wordt verwezen naar het jaarverslag 2009. De met een* aangegeven rapporten zijn uitgebracht na het verslagjaar.

5 Beschrijving verzoeken

Korte beschrijving van de ontvangen verzoeken en hoe deze zijn behandeld/opgelost.

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

5.1 gemeente Borsele

***dossier 2010.016 weigering betaling rekening opleiding**

De gemeentelijke sociale dienst weigert een rekening voor een door verzoeker gevolgde opleiding te betalen. N.a.v. haar schriftelijke verzoek om toestemming voor het volgen van de opleiding heeft zij volgen haar geen reactie van de gemeente ontvangen. Zij is er vanuit gegaan dat de gemeente daarmee akkoord was. Toen zij de factuur bij de gemeente ging indienen bleek dat dit niet het geval was. Met verzoeker wordt afgesproken dat zij over de gang van zaken zelf een klacht zal indienen bij de gemeente. Enige tijd later blijkt dat verzoeker tegen de weigering van de vergoeding een bezwaarschrift heeft ingediend dat door de gemeente ongegrond is verklaard. Vervolgens richt zij een beroepschrift aan de Nationale Ombudsman die dat weer doorstuurt aan de Zeeuwse Ombudsman. De Ombudscommissie wijst verzoeker erop dat het beroepschrift moet worden ingediend bij de rechtbank in Middelburg.

***#dossier 2010.059 afbetaling schuld bijstandsfraude**

Vanwege gepleegde bijstandsfraude door haar voormalige echtgenoot, waarvoor zij hoofdelijk aansprakelijk is, heeft verzoeker een terugbetalingsregeling met de gemeente getroffen. Omdat zij, door hoge vaste lasten, financieel in de problemen dreigt te komen heeft zij aan de gemeente gevraagd de regeling aan te passen c.q. kwijtschelding te verlenen. De gemeente is hiertoe volgens haar echter niet bereid. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Uit ontvangstbevestiging van de gemeente blijkt dat de klacht zal worden behandeld als een verzoek om aanpassing van de betalingsregeling dan wel kwijtschelding van de openstaande schuld.

Dossier 2010.085 ontbreken gebruiksovereenkomst en gebruiker is op de hoogte van vraag

Over dit verzoek is inmiddels een rapport uitgebracht. U vindt dit in het hoofdstuk uitgebrachte rapporten.

#dossier 2010.127 begraafplaatsenbeleid

Het begraafplaatsenbeleid van de gemeente baart verzoeker de nodige zorgen. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Van de gemeente en klager wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2010.132 bouwvergunning geweigerd

Omdat voor de verbouwing van de naastgelegen woning, waarin een familielid van verzoeker woonde, geen vergunning werd verleend is deze buurwoning verkocht. De nieuwe eigenaar is direct met een verbouwing gestart. Volgens zijn zeggen heeft hij daarvoor mondeling toestemming gekregen van de gemeente. Pas een tweetal maanden werd gepubliceerd dat er inderdaad een bouwvergunning was verleend. Verzoeker heeft geen bezwaar gemaakt tegen die vergunning maar wel tegen de wijze waarop de verbouwing werd uitgevoerd. Nadat de medewerkers een bezoek ter plaatse hebben gebracht verneemt verzoeker niets meer. Daarna heeft hij een brief aan de gemeente gezonden die pas na maanden beantwoord is. Met het antwoord is hij niet tevreden. Door de Zeeuwse Ombudsman wordt hij erop gewezen dat, wanneer er niet gebouwd is in overeenstemming met de vergunning, hij een handhavingverzoek kan indienen. Tevens kan een klacht worden ingediend over het te laat beantwoorden van de brief.

o dossier 2010.144 verantwoording PGB

De verantwoording van een PGB wordt door de gemeente afgekeurd. Daarover wordt door verzoeker een klacht ingediend. Daarnaast is zij van mening dat de gemeente haar nooit actief heeft geïnformeerd over het feit dat de verantwoording dient te geschieden aan de hand van bankafschriften. Omdat is voldaan aan het kenbaarheidvereiste vraagt de Zeeuwse Ombudsman het klachtdossier op bij de gemeente. Ondanks herhaalde verzoeken is het dossier nog steeds niet van de gemeente ontvangen. Het onderzoek wordt in het komende verslagjaar afgerond.

***dossier 2010.150 kwijtschelding belastingen**

De gemeente wijst het verzoek om kwijtschelding af. De alimentatie voor de kinderen wordt meegerekend als inkomen terwijl verzoeker in werkelijkheid niets ontvangt. Er is een gerechtelijke uitspraak, het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen is ingeschakeld maar de vader is onvindbaar. Zij stelt dat ze niet meer kan doen dan ze heeft gedaan. Het beroep wordt afgewezen. De Zeeuwse Ombudsman is van mening dat, gezien de inspanningen die verzoeker heeft gedaan, het niet redelijk is dat de alimentatie wordt meegerekend. Op basis daarvan besluit de gemeente alsnog de gevraagde kwijtschelding te verlenen.

5.2 gemeente Goes

dossier 2010.005 wijze van klachtbehandeling

De contacten met een tweetal ambtenaren in het kader van de behandeling van een aanvraag om bijzondere bijstand verlopen in de ogen van verzoeker buitengewoon onaangenaam. Daarover wordt een klacht ingediend bij de gemeente. In het kader van de klachtbehandeling blijkt echter dat één van de betrokken ambtenaren, die inmiddels niet meer bij de gemeente werkzaam is, niet van de klacht op de hoogte is gesteld. Verzoeker neemt daarover contact op met de Zeeuwse Ombudsman. Uit informatie van de klachtencoördinator blijkt dat een en ander zo met verzoeker is afgesproken. Mocht het tot een hoorzitting komen dan zal de ambtenaar wel worden uitgenodigd. De Zeeuwse Ombudsman wijst de gemeente erop dat dit in strijd is met de wet. Van verzoeker en/of de gemeente wordt daarna niets vernomen.

dossier 2010.028 ondersteuning tijdens ziekteproces

Een personeelslid heeft een klacht ingediend over de afdeling personeelszaken met betrekking tot het ontbreken van ondersteuning tijdens zijn ziekteproces. Deze klacht is nog niet afgehandeld maar verzoeker wil graag weten of de Zeeuwse Ombudsman een dergelijke klacht in behandeling neemt. Door de Ombudscommissie wordt erop gewezen dat indien een klacht niet binnen de wettelijke termijn door de gemeente is afgehandeld deze ter beoordeling aan de Zeeuwse Ombudsman kan worden voorgelegd. Over de bevoegdheid van de Ombudscommissie kan zonder kennisname van het dossier geen uitspraak worden gedaan. Korte tijd later meldt de klachtencoördinator, mede naar aanleiding van door de Zeeuwse Ombudsman verstrekte informatie, dat de gemeente de klacht gaat behandelen.

dossier 2010.040 leerlingenvervoer

Vanwege problemen die zich met haar dochter tijdens het vervoer hebben voorgedaan, heeft verzoeker de mededeling gekregen dat haar dochter in het vervolg van het openbaar vervoer gebruik moet maken. Verzoeker maakt bezwaar tegen dat besluit. Op korte termijn vindt de hoorzitting over het bezwaarschrift plaats. De Zeeuwse Ombudsman verwijst haar door naar het Juridisch Loket en informeert haar over de mogelijkheid om een voorlopige voorziening te vragen.

#dossier 2010.053 geboorte aangifte

De geboorte van de zoon van verzoeker wordt volgens haar zonder haar medeweten c.q. toestemming door een medewerker van het ziekenhuis gedaan. Zij is het er niet mee eens dat zij niet zelf aangifte van de geboorte heeft kunnen doen. Volgens haar is ten onrechte gesuggereerd dat zij het ziekenhuis heeft verlaten met achterlating van haar zoon. Ook is niet de volledige naam in de geboorteakte opgenomen en is de gemeente niet bereid het verblijfsadres van haar zoon te verstrekken. Omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de klacht naar tevredenheid van verzoeker is afgehandeld waarbij een vergoeding is aangeboden van de griffiekosten ten behoeve van de voornaamswijziging.

dossier 2010.057 beschikking onder voorwaarden

De gemeente heeft een beschikking met een opschortende voorwaarde afgegeven in het kader van het Besluit bijstandverlening zelfstandigen. Aan de gemeente is gemeld dat aan deze voorwaarde is voldaan maar de verdere afwikkeling laat op zich wachten. De Zeeuwse Ombudsman neemt contact op met de gemeente en dat leidt ertoe dat wordt toegezegd dat het verschuldigde bedrag op korte termijn zal worden overgemaakt. Van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

***#dossier 2010.062 beëindiging maaltijdservice**

Vanuit het Besluit bijstandverlening zelfstandigen is verzoeker gestart met een maaltijdservice. Na enige tijd moest zij de maaltijdservice terug overdragen aan de gemeente. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Volgens de gemeente gaat de klacht met name over de uitvoering van tussen de gemeente en verzoeker gesloten privaatrechtelijke overeenkomst en haar ongenoegen daarover. Dit onderdeel van de klacht wordt dan ook niet in behandeling genomen. Voor verzoeker is dat aanleiding om de behandeling van de overige onderdelen van de klacht niet meer door te zetten.

#dossier 2010.070 afname vingerafdrukken ten behoeve van identiteitskaart

Bij het afnemen van vingerafdrukken ten behoeve van een nieuwe identiteitskaart is er volgens verzoeker iets niet goed gegaan. Zij is van mening dat de in de database opgeslagen vingerafdrukken niet kloppen. De communicatie hierover verloopt in de ogen van verzoeker stroef. Uiteindelijk blijkt dat er inderdaad twee dezelfde afdrukken in de database te zijn opgenomen en dit wordt op aandringen van verzoeker aangepast. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. De gemeente deelt enige tijd later mede dat de klacht minnelijk is opgelost.

dossier 2010.078 ambtshalve vastgestelde bouwkosten

De bouwkosten bij een bouwvergunning worden ambtshalve vastgesteld en op basis van die bouwkosten worden de leges bepaald. Verzoeker dient een bezwaarschrift in tegen de leges. Het bezwaar wordt ongegrond verklaard. Hij vindt dat hij daardoor ernstig benadeeld wordt en op een burgeronvriendelijke wijze wordt behandeld. Zijn vraag is of de gemeente bij het bepalen van de bouwkosten zonder verdere onderbouwing kan afwijken van een offerte van een aannemer en of de gemeente bij een licht vergunningplichting bouwwerk de kosten ambtshalve kan aanpassen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem gebruik te maken van de mogelijkheid om beroep aan te tekenen. Over de bewering van de gemeente dat telefonisch contact met verzoeker is opgenomen, hetgeen door hem wordt ontkend, kan hij een klacht indienen bij de gemeente. Daarna wordt van hem geen reactie meer vernomen.

***#dossier 2010.079 verzuimen taak als bewindvoerder in het kader van schulphulpverlening**

Een ambtenaar komt zijn verplichting als bewindvoerder volgens verzoeker niet na en verzuimt om rekeningen tijdig te betalen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat er geen sprake is van bewindvoering. Verzoeker zit in een minnelijk traject en de betrokken ambtenaar is de budgetbeheerder. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Kort daarna meldt de vriendin van verzoeker dat de klacht is ingetrokken omdat deze alsnog naar tevredenheid door de gemeente is opgelost.

dossier 2010.100 overdracht beheer dorps huis

De gemeente draagt het beheer van een dorps huis over aan een stichting. Die stichting heeft het beheer weer overgedragen aan de partner van verzoeker. Omdat de stichting een nieuw contract met haar wilde afsluiten heeft de gemeente daarbij een bemiddelende rol vervuld. De toezegging van de gemeente dat er een concept-overeenkomst zou worden toegezonden is niet nagekomen. De stichting heeft het bemiddelingstraject stopgezet en de gemeente heeft laten weten niets meer voor de partner van verzoeker te kunnen doen. Zij voelt zich aan het lijntje gehouden door de gemeente en heeft inmiddels juridische bijstand in de arm genomen. De Zeeuwse Ombudsman wijst erop dat er bij de gemeente een klacht kan worden ingediend. De klachtencoördinator wordt daarover geïnformeerd.

dossier 2010.107 beleidswijziging parkeren

Het parkeren op een bepaalde plaats in de gemeente, waar dat formeel verboden is, werd altijd gedoogd. Verzoeker heeft nu een naheffingsaanslag gekregen en is boos dat over de beleidswijziging van de gemeente niet is gecommuniceerd. Tevens is er sprake van rechtsongelijkheid omdat motoren kennelijk niet worden bekeurd. Hij wordt door de Ombudscommissie geadviseerd een klacht in te dienen bij de gemeente.

dossier 2010.121 afwijzing subsidieverzoek

Een subsidieverzoek wordt door de gemeente afgewezen. Een andere organisatie die dezelfde werkzaamheden uitvoert heeft wel subsidie gekregen. Verzoeker is van mening dat er sprake is van discriminatie. In haar ogen moeten mensen een keuze hebben. De Ombudscommissie constateert dat in de betreffende beschikking geen bezwaarschriftenclausule is opgenomen. Over het subsidiebeleid van de gemeente is zij niet bevoegd te oordelen.

dossier 2010.143 korting op uitkering

De gemeente meldt aan de dochter van verzoeker dat haar uitkering gekort zal worden omdat zij gedurende enkele maanden recht heeft gehad op een stagevergoeding c.q. salaris. De voor de uitbetaling van de vergoeding benodigde formulieren zijn al meerdere keren bij de werkgever ingediend maar die zegt ze nooit te hebben ontvangen.

Inmiddels is aan de dochter van verzoeker een korting opgelegd waartegen zij bezwaar heeft gemaakt. Er moet voor de uitbetaling ook een verklaring omtrent het gedrag worden aangevraagd door de werkgever. De klachtencoördinator zal de dochter van verzoeker in het proces helpen. Enige tijd later neemt verzoeker opnieuw contact op dat verschillende zaken niet kloppen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar daarover contact op te nemen met de klachtencoördinator.

dossier 2010.152 weigering handhaving

De gemeente weigert tot handhaving over te gaan tegen een erfafscheiding die voor de rooilijn staat en hoger is dan wettelijk toegestaan. Door de Zeeuwse Ombudsman wordt geadviseerd gebruik te maken van de mogelijkheid bezwaar te maken en wijst ook nog op de publicatie over handhaving van de Nationale ombudsman.

dossier 2010.157 aanvullende informatie aanvraag uitkering

Na het indienen van een aanvraag om een bijstandsuitkering duurt het lang voordat de behandelend ambtenaar reageert en er worden ook steeds weer aanvullende stukken opgevraagd. Er is één keer een voorschot overgemaakt. Uit informatie van de gemeente blijkt dat het ontbrekende bankafschrift inmiddels door verzoeker is ingediend zodat de aanvraag verder kan worden afgehandeld. Er zal in de tussentijd een voorschot worden uitbetaald.

dossier 2010.166 verhoging kosten parkeervergunning

De gemeente verhoogt de kosten van een parkeervergunning volgens verzoeker fors. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem zijn ongenoegen daarover kenbaar te maken bij de gemeenteraad.

5.3 gemeente Hulst

dossier 2010.002 naheffingsaanslag parkeerbelasting

Als gevolg van het ontbreken van een betalingsbewijs van het parkeergeld achter de voorruit, ontvangt verzoeker een naheffingsaanslag. Hij verbaast zich over de hoogte daarvan. Allereerst wijst de Zeeuwse Ombudsman op de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de naheffingsaanslag; daarnaast wordt nog vermeld dat het bedrag van de aanslag ligt onder het landelijke maximumtarief op grond van het besluit gemeentelijke parkeerbelastingen.

dossier 2010.015 verplichting accepteren papiercontainer

In verband met het ruimtebeslag wil verzoeker geen gebruik maken van de door de gemeente aangeboden papiercontainer en het oud-papier zelf afvoeren naar de mi-

lieustraaf. Volgens de gemeente is hij verplicht de container te accepteren. Navraag bij de gemeente leert dat de verplichting is gebaseerd op de Afvalstoffenverordening die echter niet dienovereenkomstig is aangepast. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat hij altijd een verzoek tot ontheffing van deze verplichting kan indienen.

***#dossier 2010.042 intrekking gunning standplaats**

Er is een standplaats gegund op een kermis. Omdat het betreffende automaten spel stuk was heeft verzoeker aan de marktmeester gevraagd om met een vervangend spel te mogen komen. Dit werd geweigerd. Vervolgens werd de standplaats door de gemeente vervallen verklaard. Hij dient een bezwaarschrift in maar de gemeente is van mening dat het een privaatrechtelijke aangelegenheid is. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. De gemeente neemt de klacht niet in behandeling waarna verzoeker deze wederom voorlegt aan de Zeeuwse Ombudsman. Ook de Ombudscommissie neemt de klacht niet in behandeling omdat blijkt dat de voorwaarden voor de ingebruikname van standplaatsen op kermisterreinen een geschillenregeling bevat. Verzoeker wordt geadviseerd hiervan gebruik te maken.

dossier 2010.043 plaatsen afvalcontainers op de openbare weg

De gemeente wijst verzoeker erop dat hij de afvalcontainers niet permanent buiten zijn tuin c.q. op de openbare weg mag plaatsen. Verzoeker is van mening dat de brandgang waarin de containers staan zijn eigendom is. Door de Zeeuwse Ombudsman wordt hij erop gewezen dat de brandgang op grond van de Wegenwet een openbare weg kan zijn. Indien dat het geval is kan de gemeente op grond van de Algemene Plaatselijke Verordening optreden. Hij wordt doorverwezen naar het Juridisch Loket.

dossier 2010.068 ruiming begraafplaats

Via een familielid verneemt verzoeker dat de gemeente voornemens is de begraafplaats te gaan ruimen waar haar moeder is begraven. Zij is van mening dat zij daarover op een betere wijze geïnformeerd had moeten worden. Volgens haar is er geen termijn verbonden aan de destijds gekochte grafrechten. De gemeentelijke medewerkers kunnen daarover geen goede informatie geven. Verzoeker wordt door de Zeeuwse Ombudsman doorverwezen naar de gemeentelijke klachtcoördinator.

dossier 2010.086 weigering parkeervergunning voor niet-inwoner

De dochter van een inwoner van het centrum van de gemeente, die zelf in een andere gemeente woont, verleent mantelzorg aan haar moeder. Omdat de dagelijkse parkeerkosten aanzienlijk oplopen wordt gevraagd om een parkeervergunning voor niet-inwoners. Die kan volgens de gemeente niet worden toegekend. Volgens de Zeeuwse Ombudsman bevat de Parkeerverordening van de gemeente op zich wel de nodige ruimte om een dergelijke vergunning te verlenen. Verzoeker wordt geadviseerd een aanvraag in te dienen en deze te onderbouwen met een medische verklaring. Volgens de ge-

meente is er geen aanleiding om de vergunning te verlenen. Er worden wel een aantal parkeermogelijkheden aangedragen. Tegen de weigering kan door verzoeker bezwaar worden gemaakt. Van haar wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2010.088 aanvraag bijstanduitkering wordt niet behandeld

Een aanvraag om een bijstanduitkering wordt buiten behandeling gesteld omdat verzoeker de gevraagde aanvullende gegevens niet indient. Volgens de gemeente woont zij samen, hetgeen zij zelf ten stelligste ontkent. Er heeft een gesprek met de sociale recherche plaatsgevonden. De gemeente keert ook geen voorschot uit. Inmiddels heeft ze een advocaat in de arm genomen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar gebruik te maken van de mogelijkheid om bezwaar te maken.

dossier 2010.090 handelswijze gemeentelijke sociale dienst

Verzoeker ontvangt een bijstandsuitkering en wil graag aan het werk. Volgens hem heeft hij nadat een aanstelling bij de Dethon was beëindigd geen serieus aanbod gehad voor passend werk. De keer dat hij een aanbod kreeg verliep de communicatie niet goed waardoor hij een korting op zijn uitkering heeft gekregen. Over de gang van zaken is een klacht ingediend bij de gemeente maar hij is niet tevreden over het feit dat de klacht door het hoofd van de afdeling wordt behandeld. Tegen de korting op de uitkering is een bezwaarschrift ingediend. De Zeeuwse Ombudsman acht zich nog niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen, daar deze nog niet door de gemeente is afgedaan. Van verzoeker wordt daarna geen reactie meer vernomen.

dossier 2010.096 ondanks volmacht niet stemmen

Ondanks een volmacht van zijn echtgenote mocht verzoeker geen stem uitbrengen omdat hij geen kopie van haar legitimatiebewijs bij zich had. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat dat wettelijk verplicht is. Verzoeker was van mening dat er naar de geest van de wet gehandeld moest worden. Hij wordt doorverwezen naar het hoofd van het stembureau.

dossier 2010.136 gespreide betaling

Al enkele jaren heeft verzoeker op eigen initiatief besloten de gemeentelijke belastingen gespreid te betalen. Nu heeft ze van de gemeente een dwangbevel ontvangen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar contact op te nemen met de klachtencoördinator om een verzoek in te dienen voor gespreide betaling.

dossier 2010.151 naheffingsaanslag parkeerbelasting

Ondanks het feit dat volgens verzoeker zijn parkeerticket achter de voorruit lag krijgt hij een naheffingsaanslag parkeerbelasting. Door de Zeeuwse Ombudsman wordt geadviseerd bezwaar te maken. Daartoe wordt door verzoeker ook overgegaan.

***dossier 2010.154 verkoop woonwagen**

Omdat de gemeente een bepaalde volgorde hanteert bij het toekennen van percelen kan verzoeker zijn woonwagen niet verkopen. Hij vraagt zich af of de lijst wel rechtsgeldig is. Hij gaat niet akkoord met de doorzending van de klacht omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste. Hij zal zelf contact opnemen met de klachtencoördinator.

dossier 2010.180 diverse klachten

Er zijn diverse klachten over de gemeente. Dit betreft o.a. de vastgestelde WOZ-waarde, de verhoging van de kosten voor de aanleg van riolering en de onjuiste inhoud van door een de gemeente gezonden brief. Omdat de onderliggende stukken ontbreken verzoekt de Zeeuwse Ombudsman om toezending. Uit de correspondentie blijkt dat tegen de WOZ-waarde bezwaar is gemaakt en er de mogelijkheid is geweest om beroep in te stellen. Over de onjuiste inhoud van de door de gemeente gezonden brief kan een klacht worden ingediend bij de gemeente. Dit wordt aan verzoeker medegedeeld.

5.4 gemeente Kapelle

dossier 2010.033 niet nakomen overeenkomst

Het eindrapport vindt u in hoofdstuk 4.

dossier 2010.039 bezwaar tegen uitbreiding bedrijventerrein

Voor de uitbreiding van een bedrijventerrein stelt de gemeente een bestemmingsplanwijziging vast. Verzoeker dient hiertegen een bezwaarschrift in. Informeel wordt hij op de hoogte gesteld van het feit dat de provincie aan de bestemmingsplanwijziging al geruime tijd geleden goedkeuring heeft verleend. Ondanks het feit dat hij daarover informatie heeft gevraagd is dit niet aan hem medegedeeld. Verzoeker wordt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de gemeente.

dossier 2010.153 niet tijdig beantwoorden brieven

Verzoeker heeft een aantal brieven geschreven over het afgraven van een terrein dat vroeger in gebruik is geweest als vuilnisbelt. Deze brieven worden zijns inziens niet tijdig beantwoord, waarvoor hij wordt doorverwezen naar de klachtencoördinator.

5.5 gemeente Middelburg

dossier 2010.006 repareren schade verkeersremmer

Een beschadigde verkeersremmer wordt ondanks meerdere vragen van verzoeker niet door de gemeente gerepareerd. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar contact op te nemen met de gemeentelijke klachtencoördinator.

***#dossier 2010.012 communicatie over eigen bijdrage PGB**

Verzoeker is het niet eens met de door de gemeente vastgestelde eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp en heeft verzocht deze op nihil te willen vast stellen. In plaats van een inhoudelijke reactie ontvangt zij betalingsherinneringen. Uit contact met de gemeente blijkt, dat men bereid is een gesprek aan te gaan met verzoeker. Omdat verzoeker uitdrukkelijk aangeeft dat zij een oordeel van de Zeeuwse Ombudsman wenst en er niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden aan de gemeente. Na ontvangstbevestiging wordt niets meer van de gemeente en verzoeker vernomen.

***dossier 2010.022 openbaarheid parkeerterrein**

Over het al dan niet openbare karakter van een parkeerterrein worden, met een beroep op de Wet openbaarheid van bestuur, door verzoeker een aantal vragen gesteld aan de gemeente. Ruimschoots buiten de wettelijke termijn ontvangt hij een reactie van de gemeente. In een antwoord op een brief wordt, zijns inziens ten onrechte, gesteld dat een besluit van de gemeenteraad niet nodig is om het parkeerterrein aan de openbaarheid te onttrekken en er wordt volgens hem ook verwezen naar een onjuist wetsartikel. Het betreffende terrein mocht dan ook volgens hem niet worden onttrokken aan de openbaarheid. Uit de klachtafhandeling bij de gemeente blijkt dat excuses worden aangeboden voor het overschrijden van de wettelijke termijnen. Daaraan kan de Ombudscommissie niets toevoegen. Wat betreft het al dan niet openbaar zijn van het parkeerterrein c.q. ten onrechte onttrekken aan de openbaarheid adviseert zij een handhavingverzoek in te dienen. Op basis van een besluit hierop kan dan bezwaar worden gemaakt c.q. beroep worden ingesteld zodat duidelijkheid ontstaat over de interpretatie van de Wegenwet door de gemeente. De Ombudscommissie acht zich niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de klacht.

#dossier 2010.025 bereikbaarheid garage

Als gevolg van de realisatie van een nieuwbouwplan wordt door een aantal bewoners van aangrenzende woningen het voorstel gedaan om een pad aan de achterzijde van hun woningen toegankelijk te maken voor auto's. De gemeente is daartoe in principe bereid mits alle bewoners daarmee instemmen. Nog voordat daarover definitieve duidelijkheid bestaat wordt door verzoeker een aanvraag voor een bouwvergunning voor een garage/schuur ingediend. De bouwvergunning wordt verleend. Na het verlenen van de bouwvergunning blijkt dat één van de bewoners niet instemt met een voor auto's toegankelijk pad. Inmiddels is het betreffende bouwwerk reeds gerealiseerd. De gang van zaken is voor verzoeker aanleiding een klacht in te dienen. Omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste wordt deze ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Nadat de klacht door de gemeente is afgehandeld waarbij de klacht ongegrond is verklaard, wordt deze opnieuw ter beoordeling aan de Zeeuwse Ombudsman voorgelegd. Omdat de gedragingen zich meer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan besluit de Ombudscommissie geen onderzoek in te stellen naar de klacht. Daarnaast is de commissie van mening dat verzoeker onvoldoende belang heeft

bij een onderzoek. Ruim voor het verlenen van de bouwvergunning was verzoeker immers door de gemeente op de hoogte gesteld van de mogelijke privaatrechtelijke beperkingen.

#dossier 2010.093 geen reactie op beroepschrift

In januari 2009 wordt een beroepschrift ingediend en in maart 2010 vindt de hoorzitting plaats. Twee maanden later heeft verzoeker nog geen besluit ontvangen. Omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Uit informatie van de gemeente blijkt dat het in april 2010 genomen besluit aangetekend aan verzoeker is toegezonden maar dat hij de brief niet op het postkantoor heeft opgehaald. De gemeente zendt het besluit alsnog toe. Over de afhandeling van de klacht wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2010.101 naheffingsaanslagen parkeerbelasting

Het bezwaar tegen een naheffingsaanslag parkeerbelasting is ongegrond verklaard. Over het intimiderende optreden van de parkeerwachter heeft verzoeker een klacht ingediend die nog niet is afgedaan. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de wettelijke termijn voor de afhandeling van de klacht nog niet is verstreken. Ook is het bezwaar tegen een tweede naheffingsaanslag afgewezen. Daarover heeft hij een brief aan de wethouder gezonden waarin hij tevens aangaf geen beroep in te willen stellen bij de rechtbank. Desondanks is de brief toch door de gemeente beschouwd als een beroepschrift en doorgestuurd naar de rechtbank. Geadviseerd wordt om over die gang van zaken een klacht in te dienen.

dossier 2010.125 kwijtschelding belastingen

Het beroep tegen de afwijzing van een verzoek tot kwijtschelding wordt afgewezen. Oorzaak is gelegen in het feit dat als de waarde van de auto boven een bepaald bedrag ligt de volle waarde als vermogen in aanmerking komt. Volgens haar is de waarde van de auto echter aanzienlijk lager is dan dat bedrag. Dat wordt door haar aan de hand van de ANWB koerslijst aangetoond. De Zeeuwse Ombudsman neemt contact op met het waterschap die het verzoek om kwijtschelding heeft behandeld om na te gaan hoe de waarde van de auto is bepaald. Gesteld werd dat de waarde getoetst werd aan het praktijkaanbod. Een onderbouwing van de door het waterschap gehanteerde waarde ontbreekt echter. Er ontstaat een uitvoerige discussie met het waterschap waarin de Zeeuwse Ombudsman zich op het standpunt stelt dat bij de behandeling van verzoeken om kwijtschelding ook de redelijkheid en billijkheid in acht moet worden genomen. Uiteindelijk wordt ingestemd met een taxatie van een BOVAG garage. Deze taxatie leidt ertoe dat de door verzoeker gevraagde kwijtschelding alsnog wordt toegekend.

#dossier 2010.128 niet tijdig beantwoorden brief

Na de ontvangstbevestiging blijft de inhoudelijke reactie op de brief van verzoeker uit. Omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Uit de datering van de antwoordbrief van de ge-

meente blijkt dat de klachtbrief en de antwoordbrief elkaar net gekruist hebben. De gemeente beschouwt de klacht daarmee als afgedaan.

***dossier 2010.141 niet gratis verstrekken ID kaart**

Door verzoeker wordt bij het indienen van een aanvraag voor een ID kaart een beroep gedaan op een uitspraak van het gerechtshof dat deze gratis verstrekt zou moeten worden. De gemeente weigert de gratis verstrekking en adviseert hem een bezwaarschrift in te dienen. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de door de gemeente verstrekte informatie juist was en deelt dit aan verzoeker mede onder toezending van een concept-bezwaarschrift toe zoals dat door de VNG is opgesteld. Tevens wordt de gemeente verzocht het conceptbezwaarschrift aan alle aanvragers mee te geven.

5.6 gemeente Noord Beveland

dossier 2010.168 ten onrechte betaalde rioolheffing

Op een in december 2009 ingediend verzoek om terugbetaling van de vanaf 2006 t/m 2008 ten onrechte in rekening gebrachte rioolheffing wordt door de gemeente niet gereageerd. Nadat de Zeeuwse Ombudsman wijst op haar standpunt dat bij ambtshalve vermindering de vijf jaarstermijn gehanteerd dient te worden, wordt de rioolheffing alsnog door de gemeente aan verzoeker terugbetaald.

5.7 gemeente Reimerswaal

dossier 2010.003 aanvraag woningaanpassing

De behandeling van de aanvraag voor een woningaanpassing loopt al sinds 2006. Door de gemeente wordt in een brief aan verzoeker aangegeven dat men haar beter had moeten informeren over de gang van zaken. Vervolgens wordt ook informatie gegeven over de verdere aanpak. Van de zijde van de Zeeuwse Ombudsman wordt geadviseerd, gelet op de inhoud van het dossier, om een goed onderbouwde klacht in te dienen bij de gemeente. Daarna wordt van verzoeker niets meer vernomen.

***dossier 2010.019 afwijzing verzoek kwijtschelding**

Een verzoek om kwijtschelding van gemeentelijke en waterschapsbelastingen wordt afgewezen vanwege de aanwezigheid van voldoende betalingscapaciteit als gevolg van een teruggave van de belastingdienst. Verzoeker dient over de waterschapsbelastingen een klacht in bij de Nationale ombudsman. De teruggave van de belastingdienst betekent volgens de Nationale ombudsman echter niet dat alleen om die reden geen kwijtschelding kan worden verleend. Omdat de kwijtschelding ook betrekking heeft op gemeentelijke belastingen verzoekt de Nationale ombudsman de Zeeuwse Ombudsman de behandeling van dat onderdeel van de klacht voor haar rekening te nemen. Er wordt contact opgenomen met de gemeente. De Ombudscommissie besluit de klacht pas verder te behandelen als het rapport van de Nationale ombudsman beschikbaar is. Gerui-

me tijd later blijkt uit dat rapport dat de klacht niet gegrond is. Gelet daarop wordt de klacht niet verder behandeld. Van verzoeker wordt niets meer vernomen.

dossier 2010.026 toekenning bijzondere bijstand

Voor de kosten van een hoortoestel wordt door de gemeente bijzondere bijstand verleend. Gelet op de kosten van het toestel, de vergoeding van de ziektekostenverzekering en de draagkracht van verzoeker moet hij een aanzienlijk deel van de kosten voor eigen rekening nemen. Dat levert volgens hem de nodige financiële problemen op. Verzoeker wordt erop gewezen dat tegen het besluit bezwaar kan worden gemaakt. Nog afgezien van het feit dat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wijst de Ombudscommissie erop dat zij in deze niet bevoegd is een onderzoek in te stellen.

dossier 2010.065 aanvraag uitkering buiten behandeling gelaten wegens verstrijken termijn

De gemeente heeft een aanvraag voor een bijstandsuitkering buiten behandeling gelaten omdat niet tijdig alle gevraagde informatie was aangeleverd. Verzoeker wordt gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat er inmiddels een bezwaarschrift door haar is ingediend.

dossier 2010.118 veiligheid in de buurt van kinderdagverblijf en school

Op korte afstand van een kinderdagverblijf en een tweetal scholen bevinden zich diverse watergangen. Verzoeker is van mening dat deze voor de veiligheid van de kinderen dienen te worden afgeschermd. De gemeente is hiertoe echter niet bereid. Volgens de Ombudscommissie is het al dan niet treffen van maatregelen een zaak van gemeentelijk beleid waarover zij niet bevoegd is te oordelen.

5.8 gemeente Schouwen-Duiveland

dossier 2010.001 schuldsanering

Door verzoeker wordt aangegeven dat hij problemen heeft met zijn schulden en dat hij niet tevreden is over de wijze waarop hij door de gemeente wordt geholpen. Omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste wordt verzoeker geadviseerd contact op te nemen met de klachtencoördinator. De Zeeuwse Ombudsman informeert de klachtencoördinator over het contact maar over de afhandeling van de klacht wordt daarna noch van de gemeente noch van verzoeker iets vernomen.

***dossier 2010.004 schade aan woning door ontbreken handhaving verkeersregels**

Door vrachtverkeer ontstaat schade aan de woning van verzoeker die niet door de opstalverzekering wordt gedekt. Gemeente en politie ondernemen geen actie met betrek-

king tot de handhaving van de maximum snelheid van 30 km. Door de Zeeuwse Ombudsman wordt geadviseerd een klacht in te dienen bij de gemeente en de gemeente aansprakelijk te stellen voor de geleden schade. Verzoeker deelt mede hiertoe te zullen overgaan. Daarna wordt niets meer vernomen.

***dossier 2010.021 het zonder toestemming doorgeven van persoonsgegevens**

De gemeente heeft, aldus verzoeker, haar adres zonder haar toestemming doorgegeven aan anderen. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht doorgezonden. Uit onderzoek van de gemeente blijkt dat inderdaad ten onrechte persoonsgegevens aan een advocaat zijn verstrekt. Daarvoor worden excuses aangeboden. Van verzoeker wordt verder niets meer vernomen.

dossier 2010.041 verlenen bouwvergunning en opleggen dwangsom

Over dit verzoek is inmiddels een rapport uitgebracht. U vindt dit bij de uitgebrachte rapporten

dossier 2010.058 afwijzing aanvraag traplift

Een aanvraag voor een traplift wordt door de gemeente afgewezen. Verzoeker vraagt welke verdere stappen kunnen worden ondernemen. Door de Zeeuwse Ombudsman wordt gewezen op de mogelijkheid bezwaar te maken en omdat verzoeker een rechtsbijstandsverzekering heeft, wordt geadviseerd daar een beroep op te doen.

dossier 2010.060 aanvraag bijzondere bijstand

Door de zoon van verzoeker is een aanvraag voor bijzondere bijstand ingediend voor reiskosten om zijn dochter te bezoeken. Dat verzoek is afgewezen. Door de Zeeuwse Ombudsman wordt hij geadviseerd een bezwaarschrift in te dienen en er wordt een informatiebrochure terzake toegezonden.

dossier 2010.080 plaatsen verkeersremmers in de berm

Door de gemeente worden, ter bevordering van de verkeersveiligheid, betonnen "varkensruggen" in de berm gelegd. Verzoeker heeft daarmee grote problemen. Toen hij navraag deed bij de gemeente werd hij zijns inziens op een onheuse wijze te woord gestaan, niet teruggebeld als dat werd toegezegd en er werd hem ook onvoldoende informatie verstrekt. Volgens hem is de situatie juist onveiliger geworden dan voorheen. Daarnaast heeft hij ook een klacht over de politie. De Zeeuwse Ombudsman acht zich niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de klacht. Het uitvoeren van de werkzaamheden ter bevordering van de verkeersveiligheid valt onder het algemeen beleid van de gemeente. Overigens wordt geadviseerd om Veilig Verkeer Nederland te vragen om de situatie te beoordelen. Uit de toegezonden informatie is ook niet gebleken dat er sprake is geweest van klachtwaardige gedragingen van ambtenaren. De klacht over de politie moet bij de politie zelf worden ingediend.

Na ontvangst van de klachtafdoeningsbrief liet verzoeker weten het niet eens te zijn met de inhoud daarvan.

***dossier 2010.081 verhoging huurprijs grond**

Al jarenlang wordt een perceel grond voor een bepaalde prijs gehuurd. De bestaande huurovereenkomst wordt door de gemeente beëindigd en er wordt een nieuwe overeenkomst aangeboden met een aanzienlijk hogere huurprijs. Verzoeker wil daartegen bezwaar maken en wil ook weten of de gemeente gerechtigd is een dergelijke verhoging door te voeren. De Zeeuwse Ombudsman geeft aan dat bezwaar niet aan de orde is omdat het een privaatrechtelijke aangelegenheid is. Over de wijze c.q. het tijdstip van beëindiging van de overeenkomst kan een klacht worden ingediend. Van verzoeker wordt geen reactie meer vernomen.

dossier 2010.089 optreden burgemeester

Het optreden van de burgemeester is voor verzoeker aanleiding een klacht in te dienen. Zij acht hem verantwoordelijk voor de fouten die in een bepaalde zaak zijn gemaakt. De Zeeuwse Ombudsman wijst betrokkene erop dat anonieme klachten niet in behandeling worden genomen. Uit overleg met de gemeente blijkt dat de klacht daar ook is ingediend. De Ombudscommissie acht zich niet bevoegd een onderzoek in te stellen.

dossier 2010.103 grafrechten voor bepaalde of onbepaalde tijd

De gemeente verstuurt een rekening met betrekking tot de kosten van het grafrecht. Verzoeker is van mening dat het grafrecht, op basis van de in hun bezit zijnde akte, voor onbepaalde tijd is. Volgens een brief van de gemeente is dat niet het geval. Uit de toegezonden stukken concludeert de Zeeuwse Ombudsman dat er reeds geruime tijd geleden een nieuwe verordening van kracht geworden is waarbij geen sprake meer is van grafrechten voor onbepaalde tijd. Enkele jaren later is dat ook in de verordening op de heffing en invordering van begraafrechten opgenomen. In de daarna opgemaakte akte van uitgifte wordt ten onrechte nog gesproken over grafrechten voor onbepaalde tijd. In feite is de akte in strijd met de verordening en is verzoeker daardoor op het verkeerde been gezet. Verzoeker wordt geadviseerd de gemeente hierop te wijzen en daarbij te verzoeken om hetgeen in de akte van uitgifte staat, ook na te komen.

dossier 2010.109 verkeersremmers helpen niet

Omdat het verkeer zich niet aan de maximum snelheid houdt heeft de gemeente verkeersremmers aangebracht. Die hebben echter niet het beoogde resultaat. Verzoeker ondervindt geluids- en trillingsoverlast en haar huis raakt beschadigd. Contacten met de gemeente hebben niets opgeleverd. De Ombudscommissie adviseert haar, indien zij aannemelijk kan maken dat ze schade heeft geleden, de gemeente daarvoor aansprakelijk te stellen.

dossier 2010.142 niemand wil helpen

Door verzoeker wordt aangegeven dat zij meerdere problemen heeft en dat niemand haar wil helpen. Welke problemen dat zijn laat zij in het midden, wel geeft zij aan al vaker hulp te hebben gevraagd bij de gemeente maar die heeft nooit geholpen. De Zeeuwse Ombudsman verzoekt de klachtencoördinator contact op te nemen met verzoeker. Verzoeker blijkt bekend te zijn bij de gemeente. Er is al meerdere malen contact geweest met haar doch de gegeven adviezen worden niet opgevolgd.

dossier 2010.159 geluidsoverlast

Verzoeker ondervindt geluidsoverlast van een bedrijf in de buurt van zijn woning. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem een handhavingsverzoek in te dienen en wijst hem op het rapport van de Nationale ombudsman terzake.

o dossier 2010.160 opstelling, houding en gedrag ambtenaar

Er worden door de gemeente vanwege diverse overtredingen meerdere lasten onder dwangsom opgelegd. Tegen het opleggen van de dwangsom wordt door verzoeker geen bezwaar gemaakt. De gedragingen van de ambtenaar die de controles uitvoerde waren voor hem aanleiding om daarover een klacht in te dienen. De klacht wordt door de gemeente gegrond verklaard maar verzoeker legt deze toch ter beoordeling aan de Zeeuwse Ombudsman voor. In het komende verslagjaar zal een hoorzitting worden gehouden.

dossier 2010.162 failliet verklaard door het handelen van de gemeente

Als gevolg van het handelen van de gemeente i.c. het opleggen van dwangsommen is volgens verzoeker zijn bedrijf failliet verklaard. Daarnaast heeft hij het gevoel gepest te zijn door het optreden van ambtenaren. Voor het indienen van een klacht wordt hij door de Zeeuwse Ombudsman doorverwezen naar de gemeentelijke klachtencoördinator.

5.9 gemeente Sluis

dossier 2010.007 behandeling aanvraag bouwvergunning

Verzoeker beklagt zich over de wijze waarop zij en de aanvraag om een bouwvergunning door de gemeente zijn behandeld. Als gevolg van het kwijtraken van het dossier kon de bouw pas meer dan één jaar later starten en was de hypotheekofferte verlopen. Hierdoor heeft zij schade geleden. Daarnaast was er volgens verzoeker sprake van een van rechtswege verleende bouwvergunning. Er zou ook nooit verteld zijn dat er leges in rekening zouden worden gebracht. Ambtelijk wordt volgens haar toegegeven dat het dossier volledig verkeerd is behandeld en toegezegd dat de door de gemeente toegezonden nota zal worden ingetrokken. In plaats daarvan ontvangt verzoeker echter een aanmaning gevolgd door een dwangbevel. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheids-

vereiste wordt verzoeker geadviseerd een klacht in te dienen bij de gemeente. Nadat de klacht door de gemeente is afgehandeld wordt deze opnieuw ter beoordeling aan de Zeeuwse Ombudsman voorgelegd. De Ombudscommissie constateert dat de gedragingen waarop de klacht betrekking aanzienlijk langer dan één jaar voor het indienen daarvan hebben plaatsgevonden. Tegen de hoogte van de leges heeft de mogelijkheid van het indienen van een bezwaarschrift opengestaan. Daarnaast kan de gemeente voor de geleden schade aansprakelijk worden gesteld. De commissie acht zich niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de klacht.

dossier 2010.027 waardebeschikking WOZ

De waarde van een woning is bij de nieuwe waardebeschikking dusdanig gestegen dat verzoeker daarbij de nodige vraagtekens plaatst. Zij vraagt daarover de mening en het advies van de Zeeuwse Ombudsman. De Ombudscommissie wijst op de mogelijkheid een bezwaarschrift in te dienen en stuurt als informatie de ledenbrief van de VNG over de WOZ beschikking 2010 en een brochure over het indienen van bezwaar- en beroepschriften toe.

dossier 2010.036 verplichte deelname work first project

Verzoeker is door de gemeente verplicht om te gaan werken in een work first project. Nog voor de aanvang van de werkzaamheden had hij reeds aangegeven ernstige medische problemen te hebben. Tijdens de werkzaamheden nemen zijn medische klachten toe. Dat wordt ook bevestigd door een specialist. Op korte termijn moet hij een operatie ondergaan. Hij eist een schadevergoeding van de gemeente voor de gang van zaken. De Ombudscommissie adviseert een klacht in te dienen bij de gemeente c.q. de gemeente aansprakelijk te stellen voor de geleden schade. Daarvoor wordt hij doorverwezen naar het Juridisch Loket.

dossier 2010.050 trage behandeling aanvraag bijstand

De behandeling van een aanvraag voor bijstand voor zelfstandigen verloopt in de ogen van verzoeker te traag. De behandeld ambtenaar zegt steeds toe dat er spoedig een antwoord zal komen maar dat blijft uit. Er wordt contact opgenomen met de klachtencoördinator, die zegt toe contact op te nemen met de behandelend ambtenaar om de afhandeling te bespoedigen.

dossier 2010.077 krediet in de vorm van leenbijstand

De gemeente kent een krediet toe in de vorm van leenbijstand. De behandelingsduur van de aanvraag was negen weken. Voor het krediet moest er een tweede hypotheek op het huis gevestigd worden. Nadat de notaris daarvoor nodige de voorbereidende werkzaamheden heeft verricht blijkt dat de eerste hypotheekverstrekker niet akkoord gaat met de vestiging van een tweede hypotheek. Van de notaris heeft verzoeker inmiddels een rekening voor de gemaakte kosten ontvangen. Zij is van mening dat de gemeente haar veel te lang heeft laten wachten, geen informatie heeft gegeven over de gevolgen van de beschikking en uiteindelijk heeft gesteld dat men niet verder kon hel-

pen. De Zeeuwse Ombudsman wijst verzoeker erop dat de klacht eerst bij de gemeente moet worden ingediend. Daartoe zal ze ook overgaan.

dossier 2010.082 behandeling bezwaar

Tegen het feit dat verzoeker een extra bedrag moest betalen voor het aanbieden van afval bij de milieustraat heeft hij bezwaar gemaakt. Na de ontvangstbevestiging verneemt hij echter helemaal niets meer. De gemeente zegt de Zeeuwse Ombudsman toe dat het extra bedrag aan verzoeker zal worden terugbetaald. Enige dagen later wordt dit door de gemeente schriftelijk aan hem medegedeeld.

***#dossier 2010.084 inschrijving in de GBA**

De gemeente vraagt voor de inschrijving in de Gemeentelijke Basis Administratie een aantal stukken in te leveren. Volgens verzoeker, die uit Duitsland afkomstig is, vraagt de gemeente meer dan volgens de EU-wetgeving noodzakelijk is. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat verzoeker zich daarbij baseert op informatie over het verblijfsrecht in de lidstaten terwijl in dit geval de Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens van toepassing is. Omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Vervolgens vraagt de gemeente advies aan het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Op basis daarvan trekt de gemeente de conclusie dat de vraagde stukken inderdaad noodzakelijk zijn voor de inschrijving. Dit wordt aan verzoeker meegedeeld, waarna niets meer van hem wordt vernomen.

dossier 2010.129 toekenning PGB met terugwerkende kracht

De moeder van verzoeker heeft al vele jaren een PGB. Vanwege de overgang naar de Wmo moest een nieuwe aanvraag worden ingediend. Zij heeft de nieuwe aanvraag niet tijdig ingediend. De PGB is opnieuw toegekend maar niet met terugwerkende kracht. Dat betekent dat gedurende een bepaalde periode de hulp zelf betaald moet worden. Daarnaast is zij van mening dat ze in de contacten daarover met de gemeente onfatsoenlijk te woord is gestaan. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar bezwaar te maken tegen het besluit om de vergoeding niet met terugwerkende kracht toe te kennen en daarbij een beroep te doen op de hardheidsclausule. Over de wijze waarop ze te woord is gestaan kan ze een klacht indienen bij de gemeente. Het bezwaar wordt ongegrond verklaard en door verzoeker wordt geen beroep ingesteld.

#dossier 2010.135 ernstig verbaal misdragen tijdens huisbezoek

Vanwege de behandeling van een aanvraag in het kader van de Wmo brengt een ambtenaar een bezoek aan verzoeker om de situatie ter plaatse te kunnen beoordelen. Tijdens het huisbezoek heeft verzoeker zich ernstig verbaal misdragen waardoor de betrokken ambtenaar is vertrokken zonder dat de formulieren volledig waren ingevuld. De gemeente stuurt hem een waarschuwing en geeft aan dat een onafhankelijke instelling zal worden ingeschakeld om de noodzaak van de gevraagde voorzieningen vast te stellen. Verzoeker beschouwt de waarschuwing als een onheuse bejegening. Omdat niet is

voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente, Een vijftal maanden later meldt verzoeker dat zijn klacht naar tevredenheid is afgedaan.

dossier 2010.161 bouwen op vervuilde grond en een drietal tuinhuizen zonder vergunning

Er is door de gemeente een bouwvergunning verleend voor een tweetal woningen op, volgens verzoeker, vervuilde grond. Tegen de verleende bouwvergunning heeft hij geen bezwaar gemaakt. Op een drietal percelen is een tuinhuis gebouwd zonder vergunning. De gemeente heeft betrokkenen aangeschreven. Er is één tuinhuis verwijderd, de andere twee niet. Daarvoor heeft verzoeker een handhavingsverzoek ingediend. Volgens hem heeft de gemeente besloten dat hij gelijk had. Er is sprake van tegenstrijdige informatie wat betreft een eventuele legalisering. Verzoeker wordt door de Zeeuwse Ombudsman geadviseerd een klacht in te dienen.

***dossier 2010.175 ambtelijk advies wordt niet toegezonden**

Er wordt een last onder dwangsom opgelegd vanwege het zonder vergunning bouwen van een tuinhuisje. Verzoeker vraagt om het ambtelijk advies dat heeft geleid tot het onderhavige besluit maar de gemeente is niet bereid dat te verstrekken. Zij vraagt zich af of het college van B&W zich kan beroepen op artikel 11, eerste lid van de Wob. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar erop dat tegen de weigering bezwaar kan worden gemaakt. Dat is overigens ten onrechte niet in de brief waarin het besluit wordt medegedeeld opgenomen. Dat is op zich een gedraging waarover een klacht kan worden ingediend. Omdat er bezwaar kan worden gemaakt is de Ombudscommissie, nog afgezien van het feit dat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste, niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de klacht.

5.10 gemeente Terneuzen

dossier 2010.009 geen kwijtschelding gemeentelijke belastingen

Verzoeker ontvangt, gelet op het inkomen, geen kwijtschelding voor de gemeentelijke belastingen terwijl hij dat volgens hem in een andere gemeente wel zou krijgen. Hij vraagt zich af waarom niet alle gemeenten in dit kader dezelfde regels hanteren. Zijn beroepschrift is afgewezen omdat hij volgens de gemeente beschikt over voldoende betalingscapaciteit. Omdat de motivering van het besluit in de ogen van de Ombudscommissie onvoldoende is, zodat ook niet gecontroleerd kan worden of de regelgeving goed is toegepast, wordt geadviseerd een klacht in te dienen. Verzoeker geeft aan hier toe te zullen overgaan. Daarna wordt niets meer vernomen.

dossier 2010.013 mede door toedoen van gemeente is schuld ontstaan

De gemeente betaalt de huur van verzoeker die een bijstandsuitkering heeft. Omdat in het begin de huur op haar rekening is gestort en zij dit heeft uitgegeven is er een schuld

ontstaan. Haar consulent bij de gemeente is slecht bereikbaar en doet volgens haar allerlei toezeggingen die niet worden nagekomen. Verzoeker wordt verzocht contact op te nemen met de klachtencoördinator, die door de Zeeuwse Ombudsman van de klacht op de hoogte is gesteld.

dossier 2010.020 werkwijze gemeentelijke sociale dienst

Op aanvragen voor bijzondere bijstand wordt volgens verzoeker door de gemeente niet gereageerd. Zij wordt ook beticht dat zij samenwoont en fraude heeft gepleegd, hetgeen volgens haar niet het geval is. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar erop dat een klacht eerst moet worden ingediend bij de gemeente. Geadviseerd wordt daarover contact op te nemen met de klachtencoördinator. Daarnaast wordt verzocht het dossier toe te zenden. Daarna wordt van verzoeker niets meer vernomen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat er nog een aantal juridische procedures lopen.

dossier 2010.023 toekenning zones collectief vervoer

Door verzoeker wordt gesteld dat mensen die een vergelijkbare situatie verkeren als zij veel meer zones op jaarbasis krijgen toegekend dan zij. Op het verzoek om de voor de beoordeling relevante stukken toe te zenden wordt door haar niet meer gereageerd.

***dossier 2010.029 bouwvergunning woning**

De gemeente heeft met een vrijstelling een bouwvergunning verleend voor een woning. Verzoeker heeft hiertegen bezwaar gemaakt. Het bezwaar richt zich met name tegen het gebruik maken van een pad dat eigendom is van verzoeker. Die wil dat op het perceel waar de woning gebouwd zal worden een pad wordt aangelegd zodat van zijn pad geen gebruik meer hoeft te worden gemaakt. Omdat blijkt dat nog niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt verzoeker geadviseerd eerst een klacht in te dienen bij de gemeente. Nadat de klacht door de gemeente is afgehandeld legt verzoeker deze ter beoordeling aan de Zeeuwse Ombudsman voor. Uit de klachtbrief blijkt dat deze betrekking heeft op: 1. de moeizame relatie met de burens; 2. een verleende sloopvergunning en 3. de plaatsing van een nieuwe zendmast en de tijdelijke renovatie van de oude zendmast in de nabijheid van de woning van verzoeker.

De Ombudscommissie is van mening dat: 1. dit geen gedraging van de gemeente betreft; 2. verzoeker de mogelijkheid heeft gehad hiertegen bezwaar te maken c.q. beroep in te stellen en 3. ten aanzien van de zendmast door de Raad van State in hoogste instantie een uitspraak is gedaan. De commissie acht zich dan ook niet bevoegd een onderzoek in te stellen.

dossier 2010.032 afwikkeling (her)nieuwde WWB-aanvraag

Er wordt door verzoeker een aanvraag voor de kosten van levensonderhoud ingevolge de WWB ingediend. In het kader van de verdere behandeling van de aanvraag worden door de gemeente de nodige vragen gesteld en verzocht een aantal ontbrekende gegevens in te dienen. Vervolgens wordt een hersteltermijn voor het verstrekken van de gegevens vastgesteld. Uit informatie blijkt dat verzoeker bij de aanvraag wordt begeleid

door maatschappelijk werk . Daarmee neemt de Ombudscommissie contact op. Met de commissie is maatschappelijk werk van mening dat de Zeeuwse Ombudsman in deze niets kan betekenen voor verzoeker. Van die zijde wordt immers zorggedragen voor de begeleiding van verzoeker en het eventueel inschakelen van juridische bijstand indien dat noodzakelijk is.

***#dossier 2010.037 diverse zaken lopen niet goed**

Als gevolg van het niet afzetten van een fietspad bij werkzaamheden heeft verzoeker een ongeval gehad. Hierover is een klacht ingediend bij de gemeente maar nog geen ontvangstbevestiging c.q. inhoudelijke reactie ontvangen. Daarnaast wordt gesteld dat geen enkele bijstandzaak of Wmo-verstrekking goed loopt en er problemen zijn ontstaan als gevolg van een onjuiste registratie van de naam van zijn echtgenote. Omdat deze laatste twee zaken niet bij de gemeente bekend zijn wordt de klacht ter behandeling door- gezonden naar de gemeente. Uit informatie van de gemeente blijkt dat m.b.t. een aantal aanvragen voor bijzondere bijstand beroep is ingesteld. Dat beroep is ongegrond verklaard. De klacht is beschouwd als een aansprakelijkstelling. Met betrekking tot de afwikkeling daarvan wacht de gemeente nog op nadere gegevens van verzoeker. Tevens zijn excuses aangeboden voor het niet toezenden van de ontvangstbevestiging c.q. het geven van een inhoudelijke reactie op de klacht en ontvangt verzoeker deze alsnog.

De Ombudscommissie acht zich niet bevoegd c.q. vindt het belang van klager onvoldoende om een onderzoek in te stellen. Wat betreft de onjuiste registratie van de naam van de echtgenote van verzoeker kan de klacht niet in behandeling worden genomen omdat verzoeker onvoldoende informatie terzake heeft verstrekt.

dossier 2010.038 niet vergoeden cursuskosten door Sociale Dienst

De Sociale Dienst weigert voor de echtgenote van verzoeker, die werkt met het behoud van een uitkering, de kosten voor een cursus te vergoeden. Aangezien de klacht anoniem is ingediend verzoekt de Zeeuwse Ombudsman de contactgegevens kenbaar te maken. Daarnaast wordt erop gewezen dat de klacht eerst bij de gemeente moet worden ingediend en dat tegen de afwijzing van het verzoek bezwaar kan worden gemaakt c.q. beroep kan worden ingesteld. Van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2010.045 optreden buitengewoon opsporingsambtenaren

Het te snel schrijven van bonnen en ontbreken van menselijkheid bij buitengewoon opsporingsambtenaren van de gemeente die haar hebben bekeurd is aanleiding voor verzoeker om zich tot de Zeeuwse Ombudsman te wenden. Omdat de klacht nog niet bij de gemeente bekend is wordt zijn doorverwezen naar de klachtencoördinator. Vervolgens dient zij een klacht in bij de gemeente.

***#dossier 2010.049 informatie over voorgenomen ontheffingsbesluit**

Door middel van een ontheffing wil de gemeente een bouwvergunning verlenen voor het plaatsen van een aantal speeltoestellen. Verzoeker is van mening dat de wijze van pu-

blicatie van dit voornemen alsmede de omschrijving de locatie de toets der kritiek niet kunnen doorstaan. Op een ingediende zienswijze wordt geen reactie ontvangen. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Aangezien de in het geding zijnde klachtwaardige gedragingen onderdeel uitmaken van een door verzoeker ingediend beroepschrift neemt de gemeente de klacht niet in behandeling. Vervolgens wordt de klacht ter beoordeling aan de Zeeuwse Ombudsman voorgelegd. Door de Ombudscommissie wordt vastgesteld dat de rechter in zijn uitspraak is ingegaan op de betreffende gedragingen en acht zich dan ook niet bevoegd daarvoor een oordeel uit te spreken. Omdat verzoeker niet kan aantonen dat de zienswijze ook daadwerkelijk door de gemeente is ontvangen kan de commissie ook hier geen oordeel over geven.

dossier 2010.055 klacht over afhandeling formulieren rechtmatigheidonderzoek, postverwerking en consulente.

Over de afhandeling van de rechtmatigheidonderzoek formulieren (ROF), de postverwerking en haar consulente worden door verzoeker een tweetal klachten ingediend bij de gemeente. Zij is het niet eens met de wijze van klachtbehandeling. De Ombudscommissie vraagt zowel bij de gemeente als verzoeker de klachtdossiers op. Hieruit blijkt overigens dat in de klachtafhandelings brieven ten onrechte geen melding wordt gemaakt van het feit dat deze kan worden voorgelegd aan de Zeeuwse Ombudsman. Daarna meldt verzoeker dat de gemeente, als gevolg van de inmenging van de Zeeuwse Ombudsman, kennelijk de behandeling van alle verzoeken heeft opgeschort. Zij verzoekt dan ook met de klachtbehandeling te stoppen en heeft een advocaat in de arm genomen om haar belangen te behartigen. Door de Ombudscommissie wordt schriftelijk bevestigd dat het klachtdossier op haar verzoek is gesloten.

o dossier 2010.061 niet nakomen toezeggingen

Door de aanleg van een tuinbouwcomplex ontstaat er verkeersoverlast. Er is sprake van een toename van verkeer ondanks de toezegging van de gemeente dat dit niet het geval zou zijn. Er wordt uitvoerig overleg gepleegd met de betrokken bewoners maar de gemeente ziet geen mogelijkheid om op korte termijn tot een oplossing te komen. Verzoeker is echter van mening dat de door de gemeente gedane toezegging moet worden nagekomen. Inmiddels heeft de hoorzitting plaatsgevonden. In het volgende verslagjaar zal het eindrapport worden uitgebracht.

dossier 2010.066 WWB wordt niet goed uitgevoerd

Verzoeker is van mening dat de gemeente de Wet werk en bijstand niet goed uitvoert. Ondanks aanvullende informatie die de Zeeuwse Ombudsman van haar ontvangt is het onduidelijk wat nu precies het probleem is. Zij stelt dat ze, vanwege het pensioen dat ze van haar ex-echtgenoot ontvangt, niet meer voor bepaalde tegemoetkomingen van de gemeente in aanmerking komt. In feite is verzoeker het niet eens met de gemeentelijke regelingen c.q. het gemeentelijk beleid. Daarover stuurt zij ook de correspondentie toe die ze daarover met de Tweede Kamer heeft gevoerd. Voor de Zeeuwse Ombudsman is

er geen aanleiding om verdere actie te ondernemen omdat er geen klachtwaardige gedragingen aan de orde zijn.

dossier 2010.074 behandeling aanvraag reiskostenvergoeding

Er is een aanvraag voor een reiskostenvergoeding ingediend bij de Sociale Dienst voor het volgen van een therapie. Verzoeker heeft daarover een gesprek met de gemeente maar verneemt daarna niets meer. Uit informatie van de gemeente blijkt dat er van een formele aanvraag nog geen sprake is maar dat er gekeken wordt of er mogelijkheden zijn om de reiskosten te vergoeden. Er wordt toegezegd dat op korte termijn uit te zoeken. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker een formele aanvraag in te dienen zodat de gemeente binnen de wettelijke termijn een besluit moet nemen. Daarna wordt van haar niets meer vernomen.

dossier 2010.091 onvoldoende begeleiding door de sociale dienst

Omdat ontvangen alimentatie door verzoeker ten onrechte niet op het rechtmatigheidsonderzoek formulier is vermeld moet zij een aanzienlijk bedrag terugbetalen. Daarvoor is een betalingsregeling getroffen. Zij is van mening dat, alhoewel dit in de kleine lettertjes op het formulier is vermeld, de contactpersoon haar hierop actief had moeten wijzen. Ook de telefonische bereikbaarheid is slecht en er wordt niets met de door haar ingediende klachten gedaan. Omdat nog niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt met verzoeker afgesproken dat zij zelf een klacht zal indienen bij de gemeente.

*dossier 2010.099 inzaaien begraafplaats

De gemeente is voornemens enkele rijen op de begraafplaats te Axel met gras in te zaaien. Dat betreft ook het graf van de echtgenote van verzoeker. Over de gang van zaken dient hij een klacht in. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. De klacht wordt deels gegrond en deels ongegrond verklaard. Naar aanleiding van de klacht zullen door de gemeente ook nieuwe uitvoeringsbesluiten worden vastgesteld en de regels op de website worden geplaatst. Tevens worden excuses aangeboden voor de zaken die fout zijn gegaan.

dossier 2010.104 WWB-uitkering

Verzoeker heeft de nodige schulden. Zij heeft een aantal keer een WWB-uitkering gekregen waarvan de vaste lasten werden betaald maar geen leefgeld. Verschillende keren is er een bezwaarschrift ingediend maar dat heeft geen resultaat opgeleverd. Door de Zeeuwse Ombudsman wordt geadviseerd een klacht in te dienen bij de gemeente.

dossier 2010.105 aanvraag WWB-uitkering afgewezen

Een aanvraag om een WWB-uitkering, alsmede het daartegen ingediende bezwaar, wordt afgewezen. Er wordt geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om beroep aan

te tekenen. Al die tijd zit verzoeker zonder inkomen. De Ombudscommissie verzoekt hem zijn dossier toe te zenden maar dat wordt nimmer ontvangen.

dossier 2010.116 indienen aanvraag WWB

Voor het indienen van een aanvraag in het kader van de WWB moet verzoeker, die bij haar moeder inwoont, zeer veel gegevens aanleveren. De Ombudscommissie wijst erop dat het gebruikelijk is dat door de gemeente aanvullende gegevens worden opgevraagd. Zij wordt doorverwezen naar de klachtencoördinator.

dossier 2010.119 niet treffen van fysieke maatregelen in 30 km zone

Uit snelheidscontroles blijkt dat de maximumsnelheid van 30 km in de straat van verzoeker regelmatig wordt overtreden. Zij is van mening dat de gemeente over moet gaan tot het treffen van fysieke maatregelen. Volgens de Ombudscommissie bestaat er daartoe voor de gemeente geen verplichting. De enige mogelijkheid die zij heeft is het proberen te overtuigen van de gemeente dat de noodzaak van een andere inrichting van de weg.

***dossier 2010.120 weigering verstrekken WWB-uitkering**

Een bezwaarschrift tegen het intrekken van het recht op bijstand wordt ongegrond verklaard. De ingangsdatum van de intrekking wordt gewijzigd waardoor verzoeker alsnog over een bepaalde periode een uitkering krijgt. Een nieuwe aanvraag wordt buiten behandeling gesteld. Daartegen wordt bezwaar gemaakt. In de tussentijd wordt een verzoek om een voorlopige voorziening bij de rechtbank ingediend. De Ombudscommissie komt tot de conclusie, nog afgezien van het feit dat niet is voldaan aan het kenbaarheidvereiste, dat zij niet bevoegd is omdat tegen alle besluiten de mogelijkheid van het indienen van bezwaar aanwezig is.

dossier 2010.126 adres in de GBA

De ex-partner van verzoeker is naar een ander adres vertrokken maar staat nog steeds bij haar ingeschreven. Hierdoor krijgt ze bepaalde uitkeringen niet. Haar ex-partner geeft nog steeds aan op het betreffende adres te wonen. Voor de gemeente is het onderzoek daarmee afgerond. De Ombudscommissie adviseert haar contact op te nemen met de klachtencoördinator.

dossier 2010.130 uitkering stopgezet

De bijstandsuitkering van verzoeker en de partner met wie hij is gaan samenwonen zijn allebei stopgezet. Daardoor hebben beiden geen inkomen. Er zijn wel nieuwe aanvragen ingediend maar hiervoor worden steeds nieuwe gegevens opgevraagd door de gemeente. De Zeeuwse Ombudsman verwijst naar de klachtencoördinator.

dossier 2010.131 aanvragen bijstandsuitkering worden steeds afgewezen

Tot drie keer toe wordt de aanvraag om een bijstandsuitkering van verzoeker afgewezen. Haar advocaat heeft beroep aangetekend tegen de weigering. Inmiddels heeft het energiebedrijf alles afgesloten en heeft zij geen inkomen meer. Door de Zeeuwse Ombudsman wordt geadviseerd contact op te nemen met de klachtencoördinator en maatschappelijk werk.

dossier 2010.156 inhouding vanwege pensioen

Door de gemeentelijke Sociale Dienst wordt het brutobedrag dat verzoeker aan pensioen van haar ex-echtgenoot ontvangt op haar uitkering ingehouden terwijl het betreffende bedrag door haar netto wordt ontvangen. Zij is van mening dat de sociale dienst op een onjuiste wijze uitvoering aan e.e.a. geeft. De Zeeuwse Ombudsman verwijst haar door naar de klachtencoördinator van de gemeente. Van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

***dossier 2010.170 schade als gevolg nalatigheid ambtenaren**

Door de gemeente wordt in 2006 een vergunning verstrekt voor het bouwen van twee dakkapellen. Aan de naastgelegen woning van verzoeker ontstaat schade als gevolg van lekkage. Volgens hem is de schade veroorzaakt vanwege het feit dat de gemeente geen controles heeft uitgevoerd tijdens de bouw. Tevens is de bouwvergunning verleend op basis van een verkeerde tekening en is er ook gebouwd in afwijking van de bouwvergunning. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Wat betreft de niet uitgevoerde controles wijst de gemeente erop dat er voor de afschouw een opzichter ter plaatse is geweest. Daarbij wordt opgemerkt dat de gemeente geen wettelijke plicht heeft om alle verleende bouwvergunningen intensief te controleren. Er is inderdaad gebouwd in afwijking van de vergunning maar dat is naderhand opgelost. De vergunning is inderdaad verleend op basis van een verkeerde bouwtekening. Wat betreft de lekkage en de daaruit voortvloeiende schade is de gemeente van mening dat dit een privaatrechtelijke kwestie is tussen verzoeker en zijn buurman. Vervolgens legt verzoeker de klacht ter beoordeling voor aan de Zeeuwse Ombudsman. De Ombudscommissie besluit geen onderzoek in te stellen omdat de in het geding zijnde gedragingen zich meer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

dossier 2010.171 aanvraag WWB uitkering

Verzoeker is reeds geruime tijd bezig met het indienen van een aanvraag voor een uitkering. Er is een geschil over de completering van de aanvraag. In zijn ogen verschuilt de gemeente zich achter de regelgeving. Inmiddels is er een bezwaarschrift ingediend en hij heeft een advocaat in de arm genomen. Door de Ombudscommissie wordt erop gewezen dat zij niet bevoegd is een onderzoek in te stellen als er een mogelijkheid is om bezwaar te maken.

***dossier 2010.177 doorwerken na bereiken van pensioengerechtigde leeftijd**

Binnenkort bereikt verzoekster de pensioengerechtigde leeftijd. Zij wil echter graag nog een tweetal jaar bij de gemeente door blijven werken. Dat geeft zij te kennen aan haar leidinggevende. Er wordt haar mondeling medegedeeld dat dit, op basis van het beleid van de gemeente, niet kan. Zij vraagt zich af of het standpunt van de gemeente in deze juist is. De Zeeuwse Ombudsman verzoekt haar aan de hand van stukken aan te geven waarop het standpunt van de gemeente precies gebaseerd is. Een reactie daarop blijft echter uit. Na het vaststellen van een termijn waarbinnen de stukken moeten zijn ingediend wordt niets meer vernomen. .

5.11 gemeente Tholen

dossier 2010.054 verzaken zorgplicht

Omdat verzoeker plotseling op straat kwam te staan nam zij contact op met de gemeente om haar te helpen. Dit geeft geen enkel resultaat opgeleverd. Toen zij aanklopte bij een buurgemeente werd er binnen twee weken huisvesting geregeld. Zij is van mening dan de gemeente haar zorgplicht heeft verzaakt. Verzoeker wordt erop gewezen dat zij haar klacht eerst bij de gemeente moet indienen. De klachtencoördinator wordt geïnformeerd. Van verzoeker en de gemeente wordt daarna niets meer vernomen.

***dossier 2010.092 nalatigheid bij behandeling verzoek bijstandsuitkering**

Pas geruime tijd nadat een bijstandsuitkering is aangevraagd wordt deze toegekend. In de tussentijd wordt verzoeker uit haar woning gezet vanwege een huurachterstand. Nadat de uitkering is toegekend verneemt ze van haar advocaat dat de uithuiszetting te voorkomen was geweest als de gemeente daarin tijdig was tussengekomen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de klacht daar al in behandeling is. De Zeeuwse Ombudsman acht zich daarom nog niet bevoegd een onderzoek in te stellen.

dossier 2010.113 zonder toestemming ingeschreven in de GBA

Een bij verzoeker inwonende persoon heeft zich zonder haar toestemming op haar adres laten inschrijven in de GBA. De gemeente vraagt haar om aan te geven of ze hiermee instemt. Wegens een verblijf elders neemt zij pas kennis van de brief als de daarin gestelde termijn reeds is verlopen. Door de Ombudscommissie wordt geadviseerd contact op te nemen met de klachtencoördinator.

***#dossier 2010.139 parkeerterrein voor vrachtwagens**

verzoeker is het niet eens met het voorgenomen beleid van de gemeente met betrekking tot het parkeren van vrachtwagens. Er is niet voldaan aan het kenbaarheidvereiste zodat de klacht ter behandeling doorgezonden wordt aan de gemeente. De gemeente be-

schouwt de klacht als een zienswijze met betrekking tot het voorgenomen beleid en licht de stand van zaken nog eens uitgebreid aan verzoeker toe.

dossier 2010.149 weigering verstrekken ID-kaart

Omdat de vereiste toestemming van de vader van het zoontje van verzoeker ontbreekt wordt door de gemeente geen ID-kaart voor haar zoon verstrekt. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar op de mogelijkheid dat, al die toestemming er niet kan komen, via een advocaat, aan de kinderrechter om vervangende toestemming kan worden gevraagd. Als de gemeente Tholen haar daar niet op gewezen heeft zou dat aanleiding kunnen zijn om een klacht in te dienen bij de gemeente. Op die vraag reageert ze echter niet meer.

5.12 gemeente Veere

dossier 2010.014 herbouw verwoeste woning

Met een beroep op het overgangsrecht wordt een verzoek ingediend voor de herbouw van een tijdens de Tweede Wereldoorlog verwoeste woning, zo nodig met een vrijstelling ex artikel 19 van de Wet op de ruimtelijke ordening. De gemeente is van mening dat de herbouw in strijd is met de geldende voorschriften en dat de toepassing van artikel 19 in strijd is met zowel het gemeentelijk als het provinciaal beleid. Een daartegen gericht beroepschrift wordt door de rechtbank niet-ontvankelijk verklaard omdat er geen sprake is van een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Omdat de gemeente op geen enkele wijze medewerking wil verlenen en ook niet bereid is in te gaan op een verzoek tot mediation wordt een klacht ingediend bij de Zeeuwse Ombudsman. Omdat de in het geding zijnde gedragingen zich langer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan en tevens betrekking hebben op het beleid van de gemeente acht de Ombudscommissie zich niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen. Daarnaast is ook niet voldaan aan het kenbaarheidvereiste. De commissie constateert dat in het onderhavige dossier meerdere overheden zijn betrokken. Verzoeker wordt erop gewezen dat het hem vrij staat bij die instellingen een klacht in te dienen en na klachtbehandeling door die instanties de klacht voor te leggen aan de Nationale Ombudsman. Daarnaast is er de formele mogelijkheid om een aanvraag om een bouwvergunning in te dienen. Tevens wordt verzoeker nog geïnformeerd over de op het betrokken perceel rustende publiekrechtelijke beperkingen. Geruime tijd later neemt verzoeker opnieuw contact op met de Zeeuwse Ombudsman omdat de door hem bij de Nationale Ombudsman ingediende klacht zou worden doorgezonden naar de Zeeuwse Ombudsman. De Ombudscommissie heeft van de Nationale Ombudsman echter niets in die zin vernomen.

dossier 2010.030 ambtshalve vermindering aanslagen forensenbelasting

Door de heffingsambtenaar wordt bij de beoordeling van een verzoek om ambtshalve vermindering de in de Beleidsregels ambtshalve vermindering opgenomen termijn van drie

jaar gehanteerd. Verzoeker is van mening dat, overeenkomstig de regeling van de Rijksbelastingen, de vijfjaars-termijn dient te worden gehanteerd. De Ombudscommissie acht zich niet bevoegd een onderzoek in te stellen omdat dit het algemeen beleid van de gemeente betreft. Daarbij wordt door de commissie wel aangegeven dat het wenselijk is dat de verschillende belastingheffende overheden zo veel als mogelijk hetzelfde beleid en dezelfde termijnen hanteren.

dossier 2010.051 niet tijdig afhandelen klacht

Er is een klacht bij de gemeente ingediend inzake de onderbouwing van WOZ-taxaties. Omdat deze niet binnen de wettelijke termijn is afgedaan neemt verzoeker contact op met de Zeeuwse Ombudsman. Na contact met de klachtencoördinator ontvangt hij per omgaande een antwoord van de gemeente. De gemeente acht zich niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de klacht. Vervolgens wordt de klacht ter beoordeling voorgelegd aan de Zeeuwse Ombudsman. Die gaat ook niet over tot het instellen van een onderzoek omdat is gebleken dat de in het geding zijnde gedraging deel uitmaakt van het door verzoeker ingestelde beroep. Daarnaast heeft de gemeente de door verzoeker gevraagde informatie over de onderbouwing van de WOZ-taxaties inmiddels ook van de gemeente ontvangen zodat hij ook geen belang heeft meer bij de behandeling van de klacht. De Ombudscommissie is wel van mening dat het wenselijk is dat de gemeente bij het verstrekken van informatie een consequente lijn volgt. Informatie wordt, voorafgaand aan een procedure, aan iedereen verstrekt of aan niemand.

dossier 2010.067 onjuiste procedure bij vaststelling bestemmingsplan

De gemeenteraad heeft volgens verzoeker bij de vaststelling van een bestemmingsplan een onjuiste procedure gevolgd. Zijns inziens had een belanghebbend raadslid zich van stemming moeten onthouden. Omdat de daarover ingediende klacht door de gemeente ongegrond wordt verklaard wordt deze ter beoordeling aan de Zeeuwse Ombudsman voorgelegd. Geruime tijd later deelt verzoeker mede dat hij de klacht intrekt.

dossier 2010.108 bebouwingmogelijkheden perceel

Nadat in het vooroverleg door een ambtenaar te kennen was gegeven dat het bouwplan van verzoeker voldeed aan de geldende wet- en regelgeving bleek in de verdere verloop van het proces dat dit niet het geval was. De gemeente neemt de klacht niet in behandeling omdat de in het geding zijnde gedraging zich meer dan één jaar voor het indienen van de klacht heeft voorgedaan. De Ombudscommissie stelt om diezelfde reden geen onderzoek in naar de klacht. Voor de in de ogen van verzoeker gemaakte onnodige kosten kan hij de gemeente aansprakelijk stellen.

dossier 2010.163 op voorhand staat vast dat bezwaren bestemmingsplan worden afgewezen

Bij de vaststelling van een bestemmingsplan is vooraf al bepaald dat zo goed als alle bezwaren ongegrond zouden worden verklaard omdat er, aldus verzoeker, door de ge-

meente afspraken zijn gemaakt met een projectontwikkelaars. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat hij voor het indienen van bezwaar gebruik moet maken van de daarover in de wet opgenomen rechtsgang.

5.13 gemeente Vlissingen

dossier 2010.011 onderhoud aangepaste woning

In het kader van de Wmo is achter de woning van verzoeker een unit geplaatst. Deze is aan onderhoud toe, maar de gemeente doet daaraan, ondanks ambtelijke toezeggingen, niets. Op advies van de Zeeuwse Ombudsman, waarvan de klachtencoördinator op de hoogte wordt gesteld, dient verzoeker een klacht in. De klachtencoördinator zegt toe de Ombudscommissie te informeren over de afhandeling van de klacht maar er wordt niets meer vernomen.

***dossier 2010.024 toepassing nadeelcompensatie verordening**

Er is een verzoek gedaan op grond van de nadeelcompensatie verordening vanwege schade die is geleden als gevolg van een bouwproject. Volgens verzoeker is de gemeente niet duidelijk over de toepassing van de verordening. Zij heeft de toezegging van de gemeente dat er voor een bepaalde datum een besluit wordt genomen. De Zeeuwse Ombudsman wijst erop dat als er voor die datum geen besluit is genomen er een klacht kan worden ingediend bij de gemeente. Uit informatie blijkt dat na de betreffende datum nog steeds geen besluit is genomen. Van verzoeker wordt echter niets meer vernomen.

dossier 2010.035 aanpassing auto

Voor de aanpassing van een auto op grond van een medische indicatie is een aanvraag ingediend bij de gemeente. Die aanvraag is afgewezen. De Ombudscommissie wijst verzoeker op de mogelijkheid om bezwaar te maken c.q. beroep in te stellen en verwijst hem door naar het Juridisch Loket.

dossier 2010.076 aanvraag identiteitskaart

Om zich te kunnen legitimeren wil verzoeker een aanvraag voor een identiteitskaart indienen. Zijn paspoort en rijbewijs kan hij niet meer vinden. Bij de aanvraag voor een nieuwe identiteitskaart moet hij zijn oude paspoort of een proces-verbaal van vermissing inleveren. Dat wil hij echter niet. Als hij namelijk het proces-verbaal indient wordt zijn paspoort ongeldig verklaard. Hij wil echter de gelegenheid hebben om nog eens goed te zoeken naar het oude document en het mogelijk terug te vinden. De gemeente besluit zijn aanvraag niet in behandeling te nemen. Hij vraagt aan de Zeeuwse Ombudsman wat hiertegen gedaan kan worden. Navraag bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties leert dat er helemaal geen aanvraag kan worden gediend als het oude paspoort of het proces-verbaal niet kan worden overlegd. Er kan dus ook geen

bezwaar worden gemaakt. Dat wordt aan verzoeker medegedeeld, van hem wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2010.083 niet bereikbaar

Een inwoner van Canada neemt telefonisch contact met de gemeente met een verzoek om een uitschrijvingsbewijs toe te zenden. Het lukt echter niet om een medewerker van de gemeente aan de telefoon te krijgen. De Zeeuwse Ombudsman geeft haar het telefoonnummer en e-mailadres van de betrokken ambtenaar door. Uit informatie van de gemeente blijkt dat er van die zijde al eerder zelf contact was opgenomen met betrokke ne in verband met het ontbreken van de voor de uitschrijving benodigde gegevens. De zaak zal nu verder worden afgewikkeld.

dossier 2010.097 afwikkeling aanvraag kwijtschelding belastingen

Zes maanden na het indienen van een verzoek om kwijtschelding blijkt de behandeling daarvan nog niet te zijn gestart. Verzoeker wordt gadviseerd een klacht in te dienen bij de gemeente.

dossier 2010.098 verwijderen grafmonument

De moeder van verzoeker is op kosten van de gemeenschap begraven. Haar zoon heeft zelf een monument op het graf geplaatst. De gemeente vraagt hem het monument te verwijderen en wijst er daarbij op dat er ook geen vergunning voor het monument kan worden verstrekt omdat de begrafenis op kosten van de gemeente is uitgevoerd. Volgens verzoeker bleek er toch een nalatenschap te zijn en heeft de gemeente de kosten hierop verhaald. Uit informatie van de gemeente blijkt dat als het monument aan de eisen voldoet het aanvragen van een vergunning mogelijk is. De nodige informatie daarover wordt door de Zeeuse Ombudsman aan hem toegezonden. Hij dient over de gang van zaken een klacht in bij de gemeente.

dossier 2010.172 overlast overhangende takken en beleid snoeien plantsoenen

Overlast van overhangende takken is voor verzoeker aanleiding contact op te nemen met de gemeente. Er vindt een gesprek plaats maar de daarin gemaakte afspraken worden niet door de gemeente nagekomen. Zij onderneemt diverse pogingen om de behandelend ambtenaar te pakken te krijgen maar dat lukt niet. Daardoor voelt zij zich niet serieus genomen. Later blijkt dat de afspraak dat de overhangende takken door de gemeente gesnoeid zouden niet wordt nagekomen. De Zeeuwse Ombudsman stuurt haar de nodige informatie toe over het snoeien van overhangende takken en adviseert haar voor meer specifieke informatie contact op te nemen met de Bomenstichting. Daarnaast wordt gewezen op de mogelijkheid om bij de gemeente een klacht in te dienen.

#dossier 2010.179 niet goed te woord gestaan door parkeerbeheer

Na het parkeren bleek dat een parkeermeter het niet deed. Verzoeker neemt contact op met de afdeling parkeerbeheer en wordt volgens hem niet goed te woord gestaan door een medewerker die tot twee keer toe het gesprek beëindigde. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Kort daarna deelt de gemeente mede dat de klacht naar tevredenheid is afgedaan.

5.14 Dethon

dossier 2010.176 financiële schade als gevolg van onjuist busabonnement

Als gedetacheerde werknemer ontvangt verzoeker een jaarabonnement voor de bus. Door een verkeerde code op het abonnement loopt hij zijns inziens financiële schade op. Daarnaast is hij van mening dat niet het juiste aantal kilometers wordt vergoed. De Ombudscommissie constateert aan de hand van de CAO dat het niet om een vergoeding gaat maar om een tegemoetkoming en stelt vast dat zijn werkgever de regeling goed heeft toegepast. De toelichting bij de CAO biedt wel de mogelijkheid om een beroep te doen op de hardheidsclausule. Dat heeft hij ook al gedaan en tegen het genomen besluit kan bezwaar worden gemaakt. Ten onrechte is daarop door Dethon niet gewezen. Hij wordt geadviseerd van deze mogelijkheid gebruik te maken en zo nodig via het Juridisch Loket een beroep te doen op juridische bijstand..

5.15 Kredietbank Walcheren

dossier 2010.010 behandeling aanvraag schuldsanering

Er is, aldus verzoeker, al verschillende keren door hem aangeklopt bij de KBW om hem te helpen bij het oplossen van zijn schuldenproblematiek maar de KBW wil hem niet helpen. Navraag leert dat de behandeling van de aanvraag is aangehouden omdat er geen sprake was van een stabiele situatie. Nu de woning van verzoeker is verkocht kan de aanvraag verder worden behandeld. Verzoeker wordt geadviseerd contact op te nemen met de KBW voor het maken van een afspraak. Geruime tijd later meldt verzoeker dat er ook problemen zijn m.b.t. zijn ziektekostenverzekering. Na contact met de KBW adviseert de Zeeuwse Ombudsman hem alle correspondentie ter zake in handen te stellen van de KBW.

dossier 2010.072 ondanks beloofde beterschap verandert er niets

Verzoeker wacht volgens haar al vier jaar op schuldsanering. Daarover heeft zij een klacht ingediend bij de KBW en die is gegrond verklaard. Uit informatie van de KBW blijkt dat het eerste verzoek dateert van april 2008. Omdat de rechtbank heeft beslist dat er eerst een minnelijk traject moest worden gevolgd is er in april 2009 opnieuw een aan-

vraag ingediend. Alle schuldeisers zijn aangeschreven, een aantal daarvan heeft nog niet gereageerd. Sinds de vorige klachtbehandeling hebben zich een aantal nieuwe zaken voorgedaan. Op grond daarvan adviseert de Zeeuwse Ombudsman opnieuw een klacht in te dienen. Daarna wordt van verzoeker niets meer vernomen.

dossier 2010.102 onheuse bejegening door telefonistes

De woning van verzoeker heeft ernstige waterschade opgelopen. Van de ontwikkelingen wil hij zijn contactpersoon graag telefonisch op de hoogte stellen maar hij kan de KBW niet bereiken. Als hij dan uiteindelijk dan toch gehoor krijgt verzoekt de telefoniste hem om niet meer te bellen om de telefoonlijn niet constant bezet te houden. Als hij opnieuw belt krijgt hij van een andere telefoniste hetzelfde verhaal te horen. Hij voelde zich onheus bejegend. Door de Zeeuwse Ombudsman wordt aangegeven dat hij daarover een klacht kan indienen bij het bestuursorgaan.

dossier 2010.133 aanwijzen nieuwe consulente

Van het feit dat verzoeker een nieuwe consulente heeft gekregen, is hij niet op de hoogte gesteld. Hij probeert haar telefonisch te bereiken maar de verbinding wordt verbroken. Als hij daarna opnieuw contact zoekt wordt hem medegedeeld dat het spreekuur voorbij is. Hij voelt zich hierdoor benadeeld. Hij wordt door de Zeeuwse Ombudsman geadviseerd een klacht in te dienen.

dossier 2010.134 tijdsduur behandeling aanvraag schuldsanering

Drie jaar na het indienen van de aanvraag voor schuldsanering is er nog steeds geen besluit genomen. Hij heeft reeds een excuusbrief ontvangen van de directeur met de belofte dat zijn dossier met spoed behandeld zal worden. Het dossier is reeds door diverse ambtenaren behandeld en steeds worden er nieuwe gegevens opgevraagd. Hij kreeg te horen dat de behandeling van zijn aanvraag voor een minnelijk traject nog eens vijf maanden in beslag zal nemen. Uit de enige tijd later ontvangen informatie van de KBW blijkt dat het minnelijk traject niet tot het gewenste resultaat zal leiden. Daarom wordt bij de rechtbank een verzoek op grond van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen ingediend. De rechtbank heeft inmiddels een zitting gepland. Verzoeker geeft aan blij te zijn dat er eindelijk schot in de zaak zit.

***#dossier 2010.165 in problemen gekomen door nalatigheid KBW**

Omdat verzoeker zich niet aan de voorwaarden van de afgesloten overeenkomst voor budgetbeheer houdt wordt het budgetbeheer beëindigd. Zij verzoekt het besluit te heroverwegen maar dat wordt afgewezen totdat aan alle voorwaarden wordt voldaan. Omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden aan de KBW. Daarna wordt noch van de KBW noch van verzoeker meer iets vernomen.

dossier 2010.178 onbereikbaarheid medewerkster

Voor de indiening van een aanvraag voor schuldhulpverlening neemt verzoeker regelmatig contact op met de behandelend ambtenaar. Ze is nooit bereikbaar en ook terugbellen doet ze niet. De Zeeuwse Ombudsman verwijst haar door naar de klachtcoördinator.

5.16 SaBeWa

#dossier 2010.018 weigering kwijtschelding belastingen

In haar vorige woongemeente ontving klager, die een bijstandsuitkering heeft, altijd kwijtschelding voor de gemeentelijke belastingen. Nadat ze verhuisd is, wordt de kwijtschelding voor haar nieuwe woongemeente geweigerd omdat ze over twee auto's beschikt. Voor haar bijstandsuitkering is dat volgens de gemeente geen enkel probleem. Het beroepschrift wordt afgewezen omdat de auto is aangeschaft zonder dat de noodzaak hiertoe aanwezig was. Omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht doorgezonden. SaBeWa neemt de klacht niet in behandeling en verwijst verzoeker door naar de Zeeuwse Ombudsman. Van haar wordt niets meer vernomen.

dossier 2010.047 waardevaststelling WOZ

Al vier keer achter elkaar heeft verzoeker bezwaar gemaakt tegen de vastgestelde waarden en evenzoveel keer is zijn bezwaar gegrond verklaard. Zijns inziens pleegt SaBeWa een wanprestatie. Na het verstrekken van de nodige informatie over de WOZ-beschikkingen 2010 geeft hij aan dat hij over de gang van zaken een klacht zal indienen.

5.17 Sociale Dienst Walcheren

dossier 2010.008 aanwijzing als bewindvoerder

Steeds weer blijkt dat de SDW geen rekening houdt met het feit dat verzoeker door de rechter is aangewezen als bewindvoerder voor haar zoon. Gelet daarop dient alle correspondentie rechtstreeks aan haar toe te worden gezonden. De SDW stuurt sommige correspondentie echter nog steeds aan haar zoon. De SDW stelt reeds sinds 2004 op de hoogte te zijn van het bewindvoerschap van verzoeker. Door het gebruik van door de ziektekostenverzekeraar aangeleverde adresgegevens c.q. het geen gebruik maken van in de eigen adresbestanden opgenomen gegevens is de foute adressering ontstaan. Verzoeker wordt verzocht het postadres van haar zoon bij de ziektekostenverzekeraar aan te passen en er worden excuses gemaakt voor de gang van zaken. Er wordt naar gestreefd e.e.a. in de toekomst te voorkomen.

dossier 2010.034 onterecht toegezonden aanvraagformulier

De SDW stuurt verzoeker aanvraagformulieren toe voor een tweetal bijdragen die hij al jaren ontvangt. Inmiddels heeft een brief gekregen dat één van de aanvraagformulieren ten onrechte is toegezonden. Hij vraagt zich af of dat ook geldt voor het andere aanvraagformulier. Omdat het niet lukt de betrokken medewerker van de SDW te bereiken neemt hij contact op met de Zeeuwse Ombudsman. De klachtcoördinator zegt toe een en ander intern na te gaan en de Zeeuwse Ombudsman daarover te informeren. Van verzoeker en de SDW wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2010.046 problemen bij de beoordeling van een aanvraag

De behandeling van een aanvraag om een uitkering brengt volgens verzoeker de nodige problemen met zich mee. Uit informatie van de SDW blijkt dat er een meningsverschil is over het feit of er al dan niet sprake is van samenwoning. Er is reeds een afwijzende beschikking verzonden waartegen bezwaar kan worden gemaakt. Verzoeker heeft over de gang van zaken ook reeds een klacht ingediend bij de SDW. De Ombudscommissie adviseert een bezwaarschrift in te dienen en het resultaat van de klachtbehandeling af te wachten.

dossier 2010.052 klacht over contactpersoon

Door verzoeker is een klacht ingediend over haar contactpersoon. Die klacht is volgens haar al afgehandeld. Zij is het ook niet eens met de inhoud van het verslag van de hoorzitting. De Zeeuwse Ombudsman verzoekt het dossier toe te zenden maar dat wordt niet ontvangen.

dossier 2010.063 aanvraag uitkering te laat behandeld

Daar volgens verzoeker zijn aanvraag om een uitkering te laat zou zijn behandeld wordt hij nu uit zijn huis gezet. Volgens de SDW is meerdere keren aan hem verzocht aanvullende gegevens voor de beoordeling van de aanvraag aan te leveren doch aan dit verzoek heeft hij niet voldaan. De Zeeuwse Ombudsman geeft aan dat als hij zich onbehoorlijk behandeld voelt daarover een klacht kan worden ingediend bij de SDW.

dossier 2010.075 tijdstip uitbetaling uitkering

Er worden vraagtekens geplaatst bij het tijdstip waarop de SDW de uitkering aan verzoeker uitbetaalt. De Zeeuwse Ombudsman deelt hem mede dat de algemene bijstand per kalendermaand wordt vastgesteld en uitbetaald. Het bestuur van de SDW kan bepalen of de uitbetaling in de maand zelf of de maand daarna plaatsvindt. Indien blijkt dat men zich niet aan de wettelijke bepalingen houdt kan daarover een klacht worden ingediend. Van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

***dossier 2010.123 recht op begeleiding naar werk**

De SDW weigert verzoeker als Niet Uitkering gerechtigde (Nugger) te begeleiden naar werk. Er kan mogelijk wel hulp geboden als blijkt dat plaatsing in een beschermde werkomgeving aan de orde zou zijn. Hij vraagt zich af of hij daarop recht heeft. Door de Ombudscommissie wordt hij geadviseerd zich in te schrijven als werkzoekende bij het UWV-werkbedrijf en daarna een afspraak te maken voor een gesprek. Korte tijd later blijkt dat hij opnieuw met de SDW in gesprek is over verdere stappen in de begeleiding naar werk. Daarna wordt van hem niets meer vernomen.

dossier 2010.124 uitblijven toegezegde herberekening uitkering

Enige maanden geleden heeft verzoeker, conform de met de SDW gemaakte afspraak, de nodige gegevens toegezonden voor de herberekening van haar uitkering omdat ze ook over eigen inkomsten beschikte die op de uitkering zijn gekort. Een ontvangstbevestiging heeft zij niet ontvangen. Geruime tijd daarna ontvangt zij een verzoek om aanvullende gegevens. Die worden toegezonden maar ook daarvan wordt geen ontvangstbevestiging ontvangen. De gang van zaken was aanleiding voor het indienen van een klacht. Daarvan wordt wel een ontvangstbevestiging ontvangen en enige tijd later een klachtafdoeningsbrief. Daarin wordt opnieuw gevraagd de aanvullende gegevens te verstrekken die zij al eerder had toegezonden. Een reactie van de SDW blijft echter uit. Er wordt door de Zeeuwse Ombudsman contact opgenomen met de SDW en afgesproken dat verzoeker op korte termijn een reactie krijgt en daarvan een kopie aan de Zeeuwse Ombudsman zal worden gezonden. Korte tijd later ontvangt verzoeker een inhoudelijke reactie op het verzoek tot herberekening. De toezegging van de SDW om een kopie van die brief aan de Zeeuwse Ombudsman te sturen wordt niet nagekomen.

dossier 2010.138 geen geldig identiteitsbewijs

Tijdens een verblijf in het buitenland is verzoeker beroofd waardoor hij niet in het bezit is van een geldig identiteitsbewijs. Hij kan zich niet inschrijven in de GBA en daardoor ook geen aanvraag voor een uitkering indienen bij de SDW. Daarom zit hij zonder inkomen. De Zeeuwse Ombudsman neemt contact op met de klachtencoördinator die toezegt dat er door de SDW contact zal worden opgenomen met verzoeker. Daarna wordt niets meer van hem vernomen.

dossier 2010.146 re-integratie

Omdat verzoeker een uitkering heeft wordt hij verplicht in het kader van de reïntegratie werk te aanvaarden. Omdat de werkzaamheden zijn inziens niet passend zijn heeft hij zich ziek gemeld. De SDW dreigt met een korting op zijn uitkering. Verzoeker wordt door de Zeeuwse Ombudsman gewezen op het feit dat hij tegen het besluit tot korting bezwaar kan maken.

dossier 2010.167 werken met een uitkering

Over het, in het kader van een re-integratietraject, werken met een uitkering is verzoeker niet tevreden. Zij collega's verdienen meer dan hij als uitkering ontvangt, daarnaast vindt hij het werk niet uitdagend genoeg. Hij heeft daarover een gesprek met de SDW en verwacht dat hij gekort zal gaan worden. Daarnaast is hij ontevreden over de wijze waarop zijn klantmanager hem begeleidt. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem contact op te nemen met de klachtencoördinator.

5.18 Niet aangesloten / Niet bevoegd

dossier 2010.017 niet ontvangen facturen

Verzoeker heeft in het afgelopen jaar geen maandfacturen c.q. jaarfactuur ontvangen van Delta maar ontvangt wel een aanmaning dat binnen 10 dagen een openstaand bedrag moet worden betaald. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem een klacht in te dienen bij het bedrijf en wijst hem op de mogelijkheid daarna een klacht in te dienen bij de geschillencommissie energie en water.

dossier 2010.031 persoonsgebonden budget

Via Jeugdzorg ontvangt verzoeker een persoonsgebonden budget voor haar zoon. De behandeling van een nieuwe aanvraag te veel tijd in beslag heeft genomen. Daardoor kan zij niet tijdig over het geld beschikken om de zorgverleners te betalen. De klachtenregeling van de Stichting Bureau Jeugdzorg Zeeland wordt toegezonden en verzoeker wordt gewezen op het feit dat de stichting is aangesloten bij de Nationale Ombudsman.

dossier 2010.044 klacht over de politie

Verzoeker richt zich met een klacht over de politie Zeeland tot de Zeeuwse Ombudsman. Hij wordt doorverwezen naar de politie zelf en een exemplaar van de klachtenregeling wordt toegezonden.

dossier 2010.048 afwijzing sociale urgentie

Er is door verzoeker een sociale urgentieverklaring aangevraagd bij de Samenwerkende Woningcorporaties op Walcheren. Nadat haar bezwaarschrift is afgewezen wordt zij doorverwezen naar de klachtencommissie. In dat kader neemt zij contact op met de Zeeuwse Ombudsman. De betreffende instelling is echter niet aangesloten. Voor verzoeker is onduidelijk hoe de procedures nu verder verlopen en bij wie ze voor haar probleem kan aankloppen. De Zeeuwse Ombudsman zendt haar de benodigde informatie toe zodat zij de juiste stappen kan zetten.

dossier 2010.056 inbeslagname auto door belastingdienst

De auto van verzoeker is door de belastingdienst in beslag genomen en zal openbaar verkocht worden vanwege achterstallige wegenbelasting. Hij wil echter nog een aantal persoonlijke spullen uit de auto halen maar dan mag alleen als de deurwaarder daarbij aanwezig is. Hij heeft daarover al een brief gezonden maar daarop nog geen reactie gehad. De Zeeuwse Ombudsman informeert hem op welke wijze hij contact kan opnemen met de deurwaarder.

dossier 2010.064 boete

Een boete wordt door verzoeker met succes aangevochten doch het bedrag heeft hij nog steeds niet terug ontvangen. Door de Zeeuwse Ombudsman wordt hem geadviseerd contact op te nemen met het Centraal Justitieel Incasso Bureau.

dossier 2010.069 herziening omgangsregeling kinderen

Door verzoeker wordt zijn bezorgdheid geuit over de situatie waarin zijn ex-echtgenote verkeert en dat hij zich daarom genoodzaakt voelt om aan de rechtbank een herziening van de omgangsregeling voor zijn kinderen te vragen. Omdat de Zeeuwse Ombudsman in de brief geen enkel aanknopingspunt kan vinden voor een klachtbehandeling door welke instelling dan ook wordt de brief voor kennisgeving aangenomen.

dossier 2010.071 doorbelasting rioolrecht aan huurder

Een huurder van een pand vraagt zich af of de eigenaar gerechtigd is om de door de gemeente opgelegde aanslag voor rioolrecht door de belastingen aan de huurders. Door de Zeeuwse Ombudsman wordt geadviseerd na te gaan wat daarover in de huurovereenkomst en voor een nader advies contact op te nemen met het Juridisch Loket.

dossier 2010.073 hulp bij re-integratie

Omdat haar uitkering binnenkort afloopt heeft verzoeker zich bij het CWI gemeld voor hulp bij het zoeken naar een nieuwe baan c.q. reïntegratie. Het CWI geeft aan in dat kader niets voor haar te kunnen betekenen. Zij wordt erop gewezen dat ze een klacht kan indienen bij het CWI.

dossier 2010.087 wel of niet genaturaliseerd

Vlak voor zijn vertrek naar het buitenland in 1994 zou verzoeker de Nederlandse nationaliteit hebben verkregen. Nu hij terug is in Nederland zou hij graag willen bewijzen dat hij naast de Marokkaanse nationaliteit ook de Nederlandse nationaliteit bezit. Niemand wil hem daarbij helpen, het dossier zou inmiddels vernietigd zijn. Door de Zeeuwse Ombudsman wordt hij erop gewezen dat het toekennen van het Nederlanderschap geschiedt bij Koninklijk Besluit, wat ook gepubliceerd wordt. Die gegevens moeten dus al-

tijd terug te vinden zijn. Hij wordt doorverwezen naar de Immigratie- en naturalisatiedienst van het ministerie van Justitie.

dossier 2010.094 te laat opzeggen overeenkomst

Door het te laat opzeggen van een overeenkomst moet verzoeker aan een zorgverlener één maand extra zorg betalen. Hij wordt door de Zeeuwse Ombudsman doorverwezen naar de klachtencommissie van de betreffende zorgverlener.

dossier 2010.095 windhoos

De voortent van een mobilhome is door een windhoos vernield. De verzekering wil deze schade vergoeden mits kan worden aangetoond dat op die dag ter plaatse een windhoos is geweest. Verzoeker wordt doorverwezen naar het KNMI.

dossier 2010.106 niet vergoeden nota door zorgverzekering

Over het feit dat de nota's van haar vaste leverancier van steunzolen niet meer vergoed worden zegt verzoeker door haar zorgverzekering nimmer op de hoogte te zijn gesteld. Door de Ombudscommissie wordt informatie over het indienen van een klacht bij haar zorgverzekeraar toegezonden.

dossier 2010.110 afrekeningen energiebedrijf kloppen niet

De jaarafrekening van het energiebedrijf klopt niet. De Ombudscommissie wijst verzoeker erop dat zij zich daarvoor eerst tot het energiebedrijf zelf moet richten. Als haar klacht daar niet naar tevredenheid wordt afgehandeld kan zij zich richten tot de geschillencommissie energie en water.

dossier 2010.111 gebodsbord is beklad met discriminerende tekst

Op een aan de kust in de gemeente Terneuzen geplaatst gebodsbord zijn discriminerende teksten aangebracht. Verzoeker heeft daarover een klacht ingediend bij de gemeente. De Ombudscommissie geeft hem de contactgegevens van de klachtencoördinator door. Uit informatie van de gemeente blijkt dat het onderhavige bord door het waterschap is geplaatst. Door de Ombudscommissie wordt verzoeker erop gewezen dat het waterschap is aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Nadat de gemeente contact heeft opgenomen met het waterschap wordt van die zijde toegezegd dat het bord direct zal worden verwijderd c.q. vervangen.

dossier 2010.112 geschil rondom de liquidatie van een besloten vennootschap

Verzoeker is van mening dat hij in het proces rondom de liquidatie van een BV door de notaris en de curator ernstig is benadeeld. De Ombudscommissie deelt hem mede dat de Zeeuwse Ombudsman slechts bevoegd is klachten te behandelen over de Zeeuwse gemeenten c.a. Hij wordt doorverwezen naar het juridisch loket.

dossier 2010.114 onderverhuur vaartuig in gemeentelijke haven

Een gemeentelijke haven is verpacht aan een watersportvereniging. Die heeft een huishoudelijk- en havenreglement vastgesteld waarin is opgenomen dat onderverhuur van een vaartuig zonder toestemming van het bestuur niet is toegestaan. Verzoeker wordt door het bestuur aangesproken op het feit dat hij zijn vaartuig zonder die toestemming onderverhuurt. In de gemeentelijke havenverordening zijn daarover geen bepalingen opgenomen. Hij vraagt zich af of de watersportvereniging wel bevoegd is onderverhuur te verbieden. De Ombudscommissie adviseert die vraag aan de gemeente voor te leggen dan wel juridische bijstand in de arm te nemen. Vooralsnog is er geen sprake van klachtwaardige gedragingen van de gemeente maar is er sprake van een geschil tussen twee private partijen.

dossier 2010.115 verwijdering begroeiing schutting

De woning naast verzoeker wordt door de eigenaar opgeknapt. Tijdens haar afwezigheid is de de beplanting die over haar schutting naar het perceel van de buurman was gegroeid verwijderd. Daardoor is er schade aangericht aan de beplanting en de schutting. Zij wordt geadviseerd contact op te nemen met het juridisch loket.

dossier 2010.117 conflict over garantieregeling zwemschool

Verzoeker heeft een conflict met een zwemschool over de garantieregeling met betrekking tot de zwemlessen van zijn zoon. Hij stelt dat de gemeenten een verantwoordelijkheid zouden hebben voor het zwemonderwijs. Dat kan hij echter niet onderbouwen en volgens de Ombudscommissie is dat ook niet zo. Informatie of de betreffende zwemschool is aan gesloten bij een brancheorganisatie dan wel aangesloten is bij een geschillencommissie is niet beschikbaar. Omdat klager een rechtsbijstandsverzekering heeft wordt hij geadviseerd daarop een beroep te doen.

dossier 2010.122 klacht over de bewindvoerder

Bij vonnis van de rechtbank wordt de toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen beëindigd. Verzoeker is het daarmee niet eens en heeft ook een klacht over de door de rechtbank aangewezen bewindvoerder. Tegen het vonnis kan hoger beroep wordt ingesteld en een klacht over de bewindvoerder kan worden ingediend bij de rechter-commissaris. Dit wordt door de Ombudscommissie aan verzoeker medegedeeld.

dossier 2010.137 privé informatie in medisch dossier

Bij het overstappen naar een andere tandarts komt verzoeker erachter dat in zijn dossier, naar medische informatie, ook privé informatie is opgenomen die zijns inziens niet relevant is. De Zeeuwse Ombudsman stuurt hem de nodige informatie toe over het indienen van klachten met betrekking tot tandartsen.

dossier 2010.140 klacht over tandarts

In plaats van het krijgen van één implantaat wordt het hele gebit door haar tandarts getrokken. Door de Zeeuwse Ombudsman wordt haar de nodige informatie toegezonden over het indienen van klachten met betrekking tot tandartsen.

dossier 2010.145 boete

Vanwege het bellen tijdens het autorijden heeft verzoeker een boete gekregen. Het door haar ingediende bezwaar is afgewezen. Tevens is zij van mening dat ze niet fatsoenlijk is behandeld. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar op de mogelijkheid om beroep aan te tekenen de daaraan verbondenkosten. En de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de politie.

dossier 2010.147 vertrouwelijke informatie

Op een vraag of in de bibliotheek van een museum boeken zijn opgenomen die voor een bepaalde datum gedrukt zijn geeft de directeur aan dat dit vertrouwelijke informatie is. De wijze waarop de directeur reageert vindt verzoeker onfatsoenlijk en ongehoord. Uit informatie blijkt dat het particuliere museum niet beschikt over een klachtenregeling. Dit wordt aan verzoeker medegedeeld.

***dossier 2010.148 klacht over de belastingdienst**

Verzoeker, die in het buitenland woont, heeft een klacht over de belastingdienst. Omdat in de brief de gemeente Hulst wordt genoemd wordt de klacht door de Nationale ombudsman doorgezonden naar de Zeeuwse Ombudsman. Uit een analyse van het dossier en contact met de adviseur van verzoeker blijkt dat de klacht uitsluitend betrekking heeft op gedragingen van de belastingdienst. De Nationale ombudsman wordt dan ook verzocht de klacht opnieuw in behandeling te nemen.

dossier 2010.155 geluidsoverlast

De bovenburen van verzoeker veroorzaken de nodige geluidsoverlast. Zij wordt door de Zeeuwse Ombudsman geadviseerd contact op te nemen met de Vereniging van Eigenaren en advies te vragen bij het Juridisch Loket.

dossier 2010.158 behandeling aanvraag schuldhulpverlening

De ontvangstbevestiging van een ingediende aanvraag voor schuldhulpverlening wordt pas na meer dan drie maanden ontvangen. Verzoeker is boos dat de behandeling zo lang duurt. De behandeling van de aanvraag geschiedt door het maatschappelijk werk. Omdat deze niet is aangesloten kan de Zeeuwse Ombudsman in deze niets voor verzoeker betekenen. Aangezien de gemeente Terneuzen wel de opdrachtgever is wordt haar geadviseerd contact op te nemen met de klachtencoördinator.

dossier 2010.164 klacht over baliemedewerkster UWV

De zus van verzoeker heeft bij het UWV een aanvraag voor een uitkering ingediend. Daarvoor moest zij met behulp van de computer als werkzoekende worden geregistreerd. Dat gaf problemen en volgens verzoeker werden zij daarbij onvoldoende geholpen door een baliemedewerkster van het UWV. De Zeeuwse Ombudsman zendt hem de klachtenbrochure van het UWV toe.

dossier 2010.169 stankoverlast en gezondheidsklachten

Er ontstaan bij verzoeker gezondheidsklachten. Er is veel overlast van verstopte rioleringen en stank. De woning, die eigendom is van een woningcorporatie, is gebouwd op het terrein van een voormalige garage. Hij vraagt bij de gemeente de gegevens van uitgevoerde grondboringen op maar de resultaten daarvan kloppen volgens hem niet met de werkelijkheid. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem in eerste instantie contact op te nemen met de woningcorporatie. Een exemplaar van de klachtenregeling wordt toegezonden.

dossier 2010.173 klacht over Zeeuwse Stichting voor Beheer en Bewindvoering

Verzoeker heeft een klacht over de Zeeuwse Stichting voor Beheer en Bewindvoering. De Zeeuwse Ombudsman stuurt haar de nodige informatie toe over de van toepassing zijnde klachtenregeling.

dossier 2010.174 geen tv ontvangst

Als gevolg van een fout van Delta NV heeft verzoeker drie dagen geen tv ontvangst gehad. Ze schakelt een installateur in die haar verteld dat het probleem door Delta wordt veroorzaakt. Zij wil de gemaakte kosten verhalen op Delta maar die is niet bereid de kosten te vergoeden. Verzoeker wordt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij Delta en de landelijke geschillencommissie voor centrale antenne inrichtingen.

6 Analyse

Het ene jaar is het andere niet. Er is opnieuw sprake van een aanzienlijke stijging van het aantal ingediende verzoeken, een trend die al enige jaren geleden is ingezet. Getracht wordt om klachten zo snel mogelijk op te lossen. Bemiddelen en zoeken naar oplossingen kan vaak voorkomen dat het langdurige traject van de formele behandeling moet worden opgestart. Veel verzoeken leiden dan ook niet tot een eindrapport. Er wordt bemiddeld, uitgelegd en doorverwezen. Steeds vaker wordt een uitgebreide klachtafhandelingsbrief geschreven, waarbij op alle aspecten van de klacht wordt ingegaan. Van de in 2010 ingediende verzoeken zullen dan ook slechts zes tot een eindrapport leiden. Hierbij moet opgemerkt worden dat ook voor verzoeken die niet tot een eindrapport leiden, regelmatig een uitgebreid onderzoek moet worden gedaan om verzoekers en instellingen goed te kunnen informeren en klachten in de toekomst te voorkomen. Een juiste analyse/beoordeling van een klacht is vaak tijdrovend, vele factoren kunnen een rol spelen.

De Ombudscommissie heeft de in de jaren 2008 en 2009 ontstane achterstand volledig weg gewerkt. Ook over de in het verslagjaar ingekomen klachten zijn reeds een aantal rapporten uitgebracht. De naar het volgende verslagjaar mee te nemen werkvoorraad is weer tot normale proporties teruggebracht.

De ombudscommissie constateert in navolging van andere ombudsorganen dat de behoorlijkheidsnormen die wij hanteren modernisering behoeven. De Zeeuwse Ombudsman overweegt sterk om met ingang van 2012 aansluiting te zoeken bij de behoorlijkheidsvereisten zoals deze door de expertisegroep behoorlijkheidsvereisten zijn ontwikkeld. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de burger van de overheid mag verwachten dat de overheid de volgende eigenschappen heeft:

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

De Zeeuwse Ombudsman zal zich ook in de komende jaren inspannen om dit ideaalbeeld van de overheid dichterbij te brengen.

Bijlage

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 functie vervulling.

Formele en materiële wetgeving

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

De Algemene wet bestuursrecht

De doorzendplicht:

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

Een verbod op vooringenomenheid:

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

Zorgvuldige voorbereiding van handelingen en besluiten:

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

Detournement de pouvoir:

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

Belangenafweging:

De overheid moet alle relevante belangen bij haar optreden betrekken

Evenredigheid:

Deze norm is van belang voor de uiteindelijke weging van belangen

Advisering:

Dit is in bepaalde gevallen verplicht

Horen:

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

Herstel van verzuimen:

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

Ontvangstbevestiging:

Voor aanvragen en bezwaarschriften.

Bezwaar- en beroepsclausules:

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

Motivering van besluiten:

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

Termijnen:

Deze zijn tegenwoordig meestal wettelijk geregeld.

Beginsel van rechtszekerheid:

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

Vertrouwensbeginsel:

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

Gelijkheidsbeginsel:

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

Motiveringsbeginsel:

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

Ombudsmannormen

Correcte bejegening:

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

Dienstbetoon:

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

Deugdelijke correspondentie:

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

Bereikbaarheid:

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

Actieve informatieverstrekking:

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

Uitvoeringspraktijk:

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

Klachtbehandeling:

Een deugdelijke klachtbehandeling is een belangrijke ombudsmannorm. Als de gemeente klachten zelf goed behandelt, wordt het vertrouwen van de burger in de overheid hersteld. Bovendien kan de organisatie uit de klachten lering trekken en de eigen werkwijze verbeteren. Voor 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.