

JAARVERSLAG 2011

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: 23-08-2012

Status: definitief

Versienummer: 2012-08-23

Inhoud

INHOUD	3
VOORWOORD	4
1 SAMENSTELLING ZEEUWSE OMBUDSCOMMISSIE	6
2 ALGEMENE AANBEVELINGEN EN OPMERKINGEN	8
2.1 CHECK OF BURGERS DE BOODSCHAP BEGRIJPEN	8
2.2 SYSTEEMDENKEN BINNEN DE OVERHEID.....	8
2.3 EEN MENSELIJKE OVERHEID.....	8
2.4 OMGAAN MET AGRESSIE	9
2.5 TIEN JAAR ZEEUWSE OMBUDSMAN.....	9
2.6 OMBUDSVORZIENINGEN TOETSEN AAN NIEUWE NORMEN.....	9
2.7 CONTACTEN MET ANDERE OMBUDSVORZIENINGEN	10
2.8 SOCIALE DIENST WALCHEREN C.Q. ORIONIS WALCHEREN.....	10
2.9 ELEKTRONISCH BEZWAAR MAKEN	10
2.10 SCHULDHULPVERLENING	10
2.11 RECHTSMIDDELENCLAUSULE.....	11
2.12 BEANTWOORDING VRAGEN VAN BURGERS.....	11
3 VERZOEKEN IN CIJFERS	12
4 EINDRAPPORTEN	15
4.1 GEMEENTE TERNEUZEN	15
4.2 GEMEENTE BORSELE	19
4.3 SOCIALE DIENST WALCHEREN, ONDERDEEL KREDIETBANK, SINDS 01-01-2012 ORIONIS	22
4.4 GEMEENTE GOES	29
4.5 GEMEENTE SCHOUWEN-DUIVELAND	34
5 BESCHRIJVING VERZOEKEN	41
6 ANALYSE	73
BIJLAGE TOETSINGSNORMEN 2011	74
BIJLAGE TOETSINGSNORMEN 2012	78

Voorwoord

Een burger vraagt aan een bestuursorgaan in Zeeland, dit kan zijn een medewerker of bestuurder van een gemeente of andere aangesloten instelling, om handhavend op te treden. Het bestuursorgaan antwoordt dat er handhavend wordt opgetreden. De burger vindt de acties van de gemeente echter onvoldoende. De gemeente is van mening dat er wel voldoende wordt opgetreden.

Het is duidelijk dat je een gedraging (term uit de Algemene wet bestuursrecht) soms verschillend kunt beoordelen. De visie van de één, de verzoeker, hoeft niet gelijk te zijn aan de visie van de ander, het bestuursorgaan. In de rechterlijke macht is dit goed vast stellen. De bestuursrechter geeft partij A gelijk, de rechtbank vervolgens partij B en de Raad van State kiest misschien een derde oplossing.

Bij een klacht over een gedraging van een bestuurder of ambtenaar doet zich hetzelfde voor. De Zeeuwse Ombudsman geeft een visie naar eer en geweten, en onafhankelijk en verwacht dat het betreffende bestuursorgaan, maar ook de verzoeker, begrijpen dat hun visies in dat geval slechts één van de mogelijkheden is geweest. Wordt een gedraging door de Zeeuwse Ombudsman als onbehoorlijk gekwalificeerd, dan wordt van de gemeente verwacht dat zij het uiteindelijke oordeel (zoals bij de rechterlijke macht) volgt, ook als het bestuursorgaan daar zelf niet van overtuigd is (geworden).

De Zeeuwse Ombudsman constateert bij de klachtenbehandeling ook met enige regelmaat dat wettelijke bepalingen, vooral over termijnen, niet worden gevolgd. In deze gevallen is er maar één mogelijkheid: de wet volgen.

De taak van de Zeeuwse Ombudsman richt zich primair op het beoordelen van de manier waarop een bestuursorgaan zich gedraagt tegenover burgers. Deze beoordeling kan door de Zeeuwse ombudsman pas plaats vinden als de klacht eerst is behandeld door het bestuursorgaan.

Als er structureel tekortkomingen worden geconstateerd, dan zal de Zeeuwse Ombudsman dat aan het bestuursorgaan melden, er volgt dan een gesprek met het bestuursorgaan,

Een derde functie is mogelijk maar is, mede met het oog op de beperkte omvang van het secretariaat, nog niet door de Zeeuwse ombudsman gebruikt: het uit eigen beweging een onderzoek instellen overeenkomstig artikel 9:26 van de Algemene wet bestuursrecht. Met een dergelijk onderzoek kan de Ombudscommissie zich richten op structurele knelpunten tussen overheid en burger. De commissie maakt duidelijk wat deze knelpunten veroorzaakt en adviseert de overheid over de aanpak daarvan. De redenen om uit eigen beweging een onderzoek in te stellen kunnen divers zijn. Het voorkomen van opvallend veel klachten over één onderwerp bij een aangesloten instelling of signalen uit de media of van maatschappelijke organisaties kunnen een reden zijn voor onderzoek.

De Zeeuwse Ombudsman zoekt direct na het indienen van een klacht telefonisch contact met een verzoeker. In dat telefoongesprek kan de verzoeker zijn klacht toelichten. Door het secretariaat wordt eerst gekeken of de klacht makkelijk is op te

lossen: een telefoontje naar de klachtencoördinator van de betrokken organisatie c.q. behandelend ambtenaar of uitleg en advies. Door deze interventies wordt een groot deel van de klachten snel opgelost. Tevens wordt er gekeken of er nog openstaande mogelijkheden zijn voor het aantekenen van bezwaar of beroep. In dat geval is de Ombudsman immers niet bevoegd. Daarna wordt geanalyseerd of verzoeker nog andere mogelijkheden heeft om een oplossing voor zijn klacht te bewerkstelligen, zoals het indienen van een verzoek om schadevergoeding. Dit wordt verzoeker vaak telefonisch meegedeeld. Als het een meer gecompliceerde klacht is dan wordt een klachtafhandelingsbrief gestuurd, waarbij op alle klachtonderdelen wordt ingegaan. Als het bovenstaande niet mogelijk is en de Zeeuwse Ombudsman acht zich bevoegd, dan wordt gekeken welke klachtwaardige gedragingen in het dossier een rol spelen. Als de commissie oordeelt dat de klacht kennelijk ongegrond is dan wordt dit schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld. In andere gevallen wordt in principe overgegaan tot het houden van een hoorzitting.

In alle genoemde functies heeft de Zeeuwse Ombudsman vrij vergaande wettelijke bevoegdheden: dossiers inzien, inlichtingen verlangen, ambtenaren c.q. getuigen onder ede horen, deskundigen oproepen en plaatsen betreden die in een zaak van belang zijn. Er kunnen hoorzittingen worden georganiseerd, waarbij ambtenaren van de gemeente, zelfs als zij al niet meer bij die gemeente in dienst zijn, verplicht aanwezig moeten zijn.

De Zeeuwse Ombudsman maakt geen reclame voor zijn activiteiten, enigszins in tegenstelling tot de Nationale ombudsman. Dat dez een algemene oproep doet om klachten bij hem in te dienen, is verklaarbaar. Diens werkterrein is breder en als er uit een bepaalde sector vele klachten komen, kan hij de waarschuwendende functie, beter uitoefenen. Door het geringere aantal klachten in Zeeland is hier minder snel een patroon van klachten te herkennen, maar het gebeurt wel. Daarom blijven alle klachten bij de Zeeuwse Ombudsman welkom, ook al zal de afhandeling in eerste instantie toch door de aangesloten instellingen moeten plaats vinden.

De rijksoverheid is bezig steeds meer overheidstaken te decentraliseren en over te hevelen naar de gemeenten. Het betreft de extramurale begeleiding van de AWBZ naar de Wmo, de Wet werken naar vermogen en de jeugdzorg. Daarmee zullen klachten over deze onderwerpen automatisch bij de Zeeuwse ombudsman komen.

De Ombudscommissie is dit jaar ongewijzigd gebleven en een aantal leden is voor een nieuwe periode benoemd. Aan het begin van 2011 is het secretariaat, bezet door mevrouw drs. M. Wisse-Roelse, verhuisd van een dependance van het gemeentehuis Vlissingen naar het Stadskantoor Middelburg. Deze verhuizing is voor burgers en secretariaat zonder problemen gegaan. Ook al is de Zeeuwse Ombudsman gevestigd in een gemeentehuis, de Zeeuwse Ombudsman is en blijft onafhankelijk.

Mr A.J.Sauer, voorzitter

1 Samenstelling Zeeuwse Ombudscommissie

De commissie was gedurende het verslagjaar als volgt samengesteld:

de heer mr A.J. Sauer (voorzitter, 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 zijn alle klachten door de vaste leden van de commissie behandeld.

Door de leden van de Ombudscommissie in 2011 vervulde functies:

de heer Mr. A.J. Sauer, herbenoemd 01-01-2012 voor een periode van 6 jaar
-secretaris Stichting Terra Maris te Oostkapelle
-secretaris Stichting Exploitatie Lunchcafé te Oostkapelle
-lid Raad van Toezicht Stichting het Zeeuwse Landschap
-honorair consul van België
-adviseur Stichting voor Beheer en Bewindvoering
-penningmeester Stichting Manteling
-bestuurslid Stichting Panorama Walcheren
-secretaris Stichting Behoud Volwaardig Walchers Ziekenhuis
-directeur Notarius Vlissingen BV
-voorzitter Stichting Moerman Promotie Vlissingen

mevrouw Mr. P.J. Flipse-Blomme, herbenoemd 01-01-2012 voor een periode van 6 jaar
-adviseur ABN AMRO

de heer J.H. F.M. Snelders, herbenoemd 01-01-2012 voor een periode van 6 jaar
-bestuurslid van de Stichting voor Humanistisch Vormingsonderwijs
-lid klachtencommissie Stichting ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen

de heer F.C.M. de Reeper, benoemd 01-01-2007 voor een periode van 6 jaar
-voorzitter Stichting Tibet Fonds "Dolma"
-directeur De Reeper TM B.V.
-voorzitter stichting de Schelp

de heer J.F.J. Franken, herbenoemd 01-01-2012 voor een periode van 6 jaar
-secretaris/penningmeester Stichting De Levende Delta
-bestuurslid Stichting Katholiek en Interconfessioneel Primair Onderwijs Noord- en Midden-Zeeland

de heer Mr. E.P. Jansen, benoemd 01-01-2009 voor een periode van 6 jaar

-directeur Becht Beheer BV

-directeur BB Vastgoed BV

-directeur Het Veerhuis BV

-directeur Pruimentijd BV

-directeur Exvocate BV

mevrouw drs. 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 Check of burgers de boodschap begrijpen

Communiceren is een lastig vak. In het afgelopen jaar heeft de Zeeuwse Ombudsman veel verzoeken ontvangen van mensen die de informatie die zij van de overheid ontvangen, niet begrijpen. De brieven en beschikkingen kunnen dan volgens de letter van wet mogelijk juist zijn, ze dragen vaak niet bij aan een goede communicatie. Als voorbeeld: Wat wordt precies bedoeld met: “U dient alle informatie die voor het recht op de uitkering van belang is, aan de organisatie verschaffen?”

Bij de behandeling van dergelijke klachten op de hoorzitting werd duidelijk dat de ambtelijke wereld en de wereld waarin burgers leven vaak een andere taal kennen. Overheden dienen duidelijk te communiceren, in begrijpelijke taal en te checken of de boodschap door de ontvanger begrepen wordt. In dergelijke situaties is persoonlijk contact vaak veel effectiever dan alleen het schrijven van brieven. Ambtenaren dienen zich hiervoor open te stellen en werkprocessen moeten hiervoor tijd inruimen. Goed en duidelijk overleg aan het begin van een proces kunnen veel stress en onrust bij burgers voorkomen. En het is ook tijdbesparend voor de overheden, immers vaak kunnen zo tijdroevende klachten- en bezwaarprocedures worden voorkomen.

2.2 Systeemdenken binnen de overheid

In het kader van efficiënt werken is het gebruik van computers onmisbaar geworden. Met deze digitalisering hangt het streven samen om de processen die binnen de overheid plaatsvinden, zoals het verlenen van een vergunning, het opleggen van aanslagen en het opstellen van een bestemmingsplan, te vertalen in automatiseringssystemen. Medewerkers die met deze systemen werken moeten de werkelijkheid in deze systemen zien in te passen. Hierbij moet echter voorop blijven staan dat het systeem wordt ontwikkeld ten dienste van de overheid en haar burgers. Als dus een burger bijvoorbeeld aangeeft dat post naar het adres van de bewindvoerder of curator moet worden gestuurd, in plaats van naar de persoon zelf, dan moet dit mogelijk zijn binnen het systeem. De overheid moet namelijk niet vergeten dat de burger de reden is van zijn bestaan en dat hij ten dienste hoort te staan aan de burger. Omdat de overheid deze systemen veelal niet zelf ontwikkelt is het bij de aanschaf van dergelijke systemen van groot belang dat ook door het oog van de klant wordt gekeken.

2.3 Een menselijke overheid

Het gelijkheidsbeginsel is een belangrijk uitgangspunt voor het handelen van de overheid. Burgers dienen gelijk te worden behandeld omdat een overheid neutraal is. Dit heeft tot gevolg dat overheden er huiverig voor zijn om individuele toezeggingen te doen. In een tijd van toenemende individualisering waardoor andere eisen aan de overheid worden gesteld, zal de overheid echter steeds meer maatwerk moeten leveren. Dit is ook in de nieuwe door de Zeeuwse Ombudsman gehanteerde toetsingsnormen, terug te vinden.

2.4 Omgaan met agressie

De omgangsvormen in de samenleving veranderen voortdurend. Burgers zijn mondiger en directer in hun wijze van communiceren dan vroeger. De overheid moet hierop anticiperen. Van ambtenaren wordt verwacht dat zij goed kunnen omgaan met deze mondige burgers. Maar er zijn natuurlijk grenzen aan wat van ambtenaren verwacht mag worden. De communicatie dient op een behoorlijke wijze te geschieden, ook van de kant van de burger. Veel overheidsorganisaties hebben een protocol opgesteld, hoe met agressie wordt omgegaan. Dit is een goede stap om duidelijk te maken hoe communicatie dient te verlopen. Echter een dergelijk protocol moet geen sta-in-de-weg worden in de contacten. Overheidsfunctionarissen moeten een zeker begrip hebben voor de positie van burgers en hun afhankelijkheid van de overheid. Immers de vergunning of de uitkering kan alleen via deze organisatie verkregen worden. Ambtenaren dienen hiervoor getraind te worden. Maar meer nog is het een kwestie van hoe er gecommuniceerd wordt. Een open houding, luisterend oor en duidelijkheid over mogelijkheden en onmogelijkheden. En als dan in het uiterste geval het protocol moet worden toegepast is het noodzakelijk de betrokken burger daarover te informeren en overeenkomstig het protocol te handelen.

2.5 Tien jaar Zeeuwse Ombudsman

Op 30 mei 2011 heeft de Zeeuwse Ombudsman haar tienjarig bestaan gevierd tijdens de Algemene ledenvergadering van de Vereniging Zeeuwse Gemeenten, in Hulst. Hierbij is het rapport dat de heer R. Mechelinck heeft opgesteld in opdracht van de Zeeuwse Ombudsman gepresenteerd en is er onder leiding van de heer U. van der Pol, gemeentelijke ombudsman van Amsterdam, een discussie met bestuurders gevoerd aan de hand van een aantal stellingen. Duidelijk werd dat een aantal bestuurders klachten op een defensieve manier benadert. De mogelijkheden en leermomenten die klachten bieden werden door de aanwezigen niet benoemd. De Zeeuwse Ombudsman ziet het al vanaf de instelling als een uitdaging om in haar rapportages en jaarverslag duidelijk aandacht te besteden aan de leermomenten die uit de behandeling van klachten te halen zijn. Een manier om in te spelen op de behoeftes van burgers, is goed kijken naar de klachten die geuit worden. In iedere klacht zit immers wel een gratis advies!

Na de plenaire discussie verzorgde de heer Van der Pol een leerzame praktijkgerichte workshop klachtherkenning, die door veel klachtcoördinatoren van de aangesloten instellingen is gevolgd. Daarna vond een open en nuttige uitwisseling van ervaringen plaats. De Zeeuwse Ombudsman vindt deze open samenwerking met de klachtcoördinatoren van groot belang en waardeert hun inzet.

2.6 Ombudsvoorzieningen toetsen aan nieuwe normen

Door de Nationale ombudsman zijn de toetsingsnormen geactualiseerd. De Zeeuwse Ombudsman heeft besloten met ingang van 1 januari 2012 ook deze normen toe te passen, dit met het oog op duidelijkheid voor de burger. In de bijlage bij dit jaarverslag zijn deze nieuwe normen opgenomen. Voor de rapporten die in het verslagjaar zijn uitgebracht zijn de oude normen nog gehanteerd die ook in de bijlage zijn opgenomen. Voor de rapporten die na 1 januari 2012 zijn uitgebracht, zijn de nieuwe normen het toetsingskader.

2.7 Contacten met andere ombudsvoorzieningen

De Zeeuwse Ombudsman zet zich in om haar kennis van de lokale situaties en haar laagdrempeligheid ten volle te benutten. Op werkdagen is het secretariaat ieder ochtend telefonisch bereikbaar. Naast deze sterke lokale verankering hecht de Ombudscommissie grote waarde aan het onderhouden van een breed landelijk netwerk. Er zijn goede inhoudelijke contacten met de Nationale Ombudsman, de regionale en lokale ombudsvoorzieningen. Op deze wijze wordt de kennis van klachtbehandeling up to date gehouden en wordt ingespeeld op nieuwe ontwikkelingen. Deze open inhoudelijke samenwerking heeft een meerwaarde voor de kwaliteit van het werk van alle ombudsvoorzieningen en maakt het mogelijk om bij bepaalde knelpunten samen op te trekken. De studiemiddagen van de Vereniging Voor Klachtrecht worden dan ook steeds trouw bezocht.

2.8 Sociale Dienst Walcheren c.q. Orionis Walcheren

Per 1 januari 2012 is de Sociale Dienst Walcheren gefuseerd met het reïntegratiebedrijf LétÉ tot Orionis Walcheren. Twee van dergelijke fusieprocessen kort achter elkaar vraagt het nodige van de medewerkers en het management van de nieuwe organisatie. De Ombudscommissie constateert dat een groot deel van de klachten die in het verslagjaar tot een eindrapport leiden, betrekking hebben op de SDW, inmiddels opgegaan in Orionis. In een tijd van bezuinigingen en sterk wijzigende regelgeving met rechtstreekse gevolgen voor cliënten is het verklaarbaar dat de werkzaamheden van sociale diensten tot meer klachten aanleiding geven. De Ombudscommissie constateert dat de nieuw gevormde organisatie nog de nodige aandacht dient te schenken aan het goed laten verlopen van de interne bedrijfsprocessen en de communicatie met cliënten.

2.9 Elektronisch bezwaar maken

De wijze waarop burgers en overheden communiceren is in de afgelopen decennia veranderd. Steeds meer diensten kunnen digitaal worden aangevraagd en verkregen. Sommige burgers gaan er dan ook vanuit dat het indienen van bezwaar digitaal kan plaatsvinden. Veel gemeenten in het land bieden die mogelijkheid immers al. De Zeeuwse Ombudsman adviseert de Zeeuwse gemeenten, voor zover dat nog niet het geval is, hiertoe ook over te gaan. Als men dat nog niet of slechts gedeeltelijk wil invoeren (bijvoorbeeld voor de WOZ) is het in ieder geval noodzakelijk op de website te vermelden dat het elektronisch indienen van een bezwaarschrift niet of slechts in bepaalde gevallen mogelijk is.

2.10 Schuldhulpverlening

In tijden van economische tegenspoed heeft een steeds groter wordende groep burgers moeite om maandelijks rond te komen en eventuele schulden af te lossen. Deze mensen vormen een kwetsbare groep burgers. Op het moment dat zij bij de overheid aankloppen is hun financiële nood meestal urgent en vaak spelen er ook problemen op andere gebieden. Hun belang bij snel en accuraat ingrijpen door de schuldhulpverlener is dan ook zeer groot. Een fout of nalatigheid, een verkeerde doorverwijzing kan tijdverlies en grote financiële gevolgen hebben. De tips schuldhulpverlening van de Nationale Ombudsman bieden een goede handreiking voor het behoorlijk inrichten en uitvoeren van schuldhulpverlening.

2.11 Rechtsmiddelenclausule

Naar aanleiding van een in het vorige verslagjaar behandelde klacht is met een aangesloten instelling een discussie ontstaan over het verwijzen van een verzoeker naar de hem ten dienste staande rechtsmiddelen. Het betreffende bestuursorgaan was van mening dat slechts een rechtsmiddelenclausule moet worden opgenomen als dit wettelijk verplicht is. De Zeeuwse Ombudsman onderschrijft deze mening niet. Uit een oogpunt van behoorlijkheid is het altijd noodzakelijk verzoekers te wijzen op de hen ten dienste staande rechtsmiddelen.

2.12 Beantwoording vragen van burgers

Uiteraard zijn niet alle vragen van burgers onmiddellijk te beantwoorden. Maar het is verstandig om dan af te spreken met de burger dat hij teruggebeld zal worden. In de tussentijd kan de benodigde informatie verkregen worden. Het is goed voor het vertrouwen van burgers in de overheid dat door de gemeente alle moeite wordt gedaan om de inwoners op het juiste spoor te zetten. Het is van belang om onjuiste doorverwijzingen te voorkomen.

3 Verzoeken in cijfers

3.1 In 2011 behandelde verzoeken

In de tabel hieronder zijn de bij de Zeeuwse Ombudsman binnengekomen verzoeken cijfermatig weergegeven. In 2011 zijn 146 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*
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	
Borsele	6	7	3	6	6	4	0
Goes	16	16	10	15	17	10	0
Hulst	11	13	5	11	13	5	0
Kapelle	2	3	2	2	2	3	0
Middelburg	7	9	10	7	9	10	0
Noord Beveland	3	1	3	3	1	3	0
Reimerswaal	0	5	5	0	6	5	0
Schouwen-Duiveland	12	15	15	11	15	16	0
Sluis	10	11	13	9	12	13	0
Terneuzen	23	28	15	19	32	15	0
Tholen	5	5	6	5	5	6	0
Veere	11	6	5	11	6	5	0
Vlissingen	13	9	13	12	10	13	0
BWS Zeeuws Vlaanderen	0	0	0	0	0	0	0
Dethon	0	1	1	0	1	1	0

Instelling	Ingekomen verzoeken			Afgedane verzoeken**			Nog in behandeling*
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2011
GGD Zeeland	2	0	2	2	0	2	0
Kredietbank Walcheren	2	7	n.v.t.	2	7	n.v.t.	0
Leerplicht RMC Oosterschelde	0	0	0	0	0	0	0
SaBeWa	5	2	3	5	2	3	0
Samenwerkingsverband Welzijnzorg Oosterschelde	0	0	0	0	0	0	0
Sociale Dienst Walcheren	3	11	18	3	11	18	0
Veiligheidsregio Zeeland	0	0	1	0	0	1	0
Niet aangesloten instellingen	23	31	16	23	31	18	0
Totaal	154	180	146	146	186	151	0

*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			In behandeling*
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2011
Borsele	1	2	0	1	1	2	0
Goes	1	0	1	0	0	2	0
Hulst	0	0	0	0	0	0	0
Kapelle	0	1	0	0	0	1	0
Middelburg	0	0	0	0	1	0	0
Noord Beveland	0	0	0	0	0	0	0
Reimerswaal	0	0	0	0	1	0	0
Schouwen-Duiveland	1	2	2	0	1	3	0

Instelling	Ingekomen verzoeken waarover eindrapport wordt uitgebracht			Uitgebrachte eindrapporten			In behandeling *
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	
Sluis	1	0	0	0	1	0	0
Terneuzen	4	1	0	1	3	2	0
Tholen	0	0	0	0	0	0	0
Veere	0	0	0	4	1	0	0
Vlissingen	1	0	0	1	1	0	0
BWS Zeeuws Vlaanderen	0	0	0	0	0	0	0
Dethon	0	0	0	1	0	0	0
GGD Zeeland	0	0	0	0	0	0	0
Kredietbank Walcheren	0	0	n.v.t.	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	0	0	2	0	2	2	0
Totaal	9	6	5	8	12	12	0

*nog in behandeling bij verschijnen jaarverslag

4 Eindrapporten

4.1 Gemeente Terneuzen

Dossier 2010-061 klacht over de door de aanleg van een glastuinbouw-gebied van 320 hectare in de Smitschorrepolder ontstane verkeersoverlast

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

- de toename van het vrachtverkeer langs de Batterij als gevolg van het aangelegde glastuinbouwgebied, ondanks de toezegging dat er geen toename zou zijn;
- het ontkennen door de gemeente dat er een toename van het verkeer zou komen, omdat de ontsluiting van het gebied via de Axelse Sassing was voorzien;
- het van tafel vegen van de protesten en aangedragen oplossingen van de bewoners door de gemeente;
- er wordt rekening gehouden met iedereen, behalve met de inwoners van De Batterij.
- het niet nakomen van de toezegging door de gemeente dat er geen pseudo ontsluitingsweg over de Batterij mocht ontstaan naar het glastuinbouwgebied;

Alvorens in te gaan op de verschillende klachtonderdelen, overweegt de ombudscommissie de volgende punten:

Door verzoekers is aangedragen dat door de gemeente is bevestigd dat er in het verleden toezeggingen zijn gedaan richting bewoners. De bewoners zouden gevrijwaard worden van overlast, veroorzaakt door verkeer dat zich richting glastuinbouwgebied zou begeven. In de brief van het college van burgemeester en wethouders aan de gemeenteraad van 25-01-2011 wordt dit bevestigd. Het feit dat deze toezegging op enig moment richting bewoners is gedaan staat in deze niet ter discussie. Deze toezegging is uitgewerkt in het bestemmingsplan in de volgende tekst onder het kopje verkeer: "Het plangebied grenst aan de regionale hoofdweg N62 (Tractaatweg). Deze weg vormt een onderdeel van het hoofdwegennet van Zeeuws Vlaanderen en sluit aan op de Westerscheldetunnel, het Belgische wegennet en de N61 (oostwestverbinding door Zeeuws-Vlaanderen). De verbindingen tussen de N62 en het tussen het Kanaal en N62 gelegen industriegebied worden gevormd door de Finland-weg (ontsluiting Axelse Vlakte) en Industrieweg, Koegorsstraat (ontsluiting Sluiskil-Oost). De wegen binnen het beoogde plangebied betreffen plattelandswegen. Deze wegen zijn gedimensioneerd op de agrarische functie van het plangebied en ongeschikt voor de ontsluiting van het glastuinbouwgebied. De Graafjansdijk en Sasdijk vervullen een belangrijke functie als langzaam verkeer verbinding tussen Westdorpe en Terneuzen." In de MER (Milieu Effect Rapportage) wordt alleen gesproken over een toename van het verkeer via de Finlandweg en de Tractaatweg.

De ombudscommissie is van mening dat het vereiste van rechtszekerheid inhoudt dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers jegens overheidsorganisaties dienen te worden gehonoreerd. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat de commissie de oorspronkelijke toezegging van de gemeente niet in een document heeft teruggevonden. De formulering van de toezegging zoals die uiteindelijk in de bovengenoemde brief is opgenomen is erg ruim, wat het nakomen van deze toezegging bemoeilijkt.

Overheidstoezeggingen in het bestuursrecht:

- stellen een bepaalde handelwijze in het vooruitzicht;
- gaan doorgaans vooraf aan een later nog formeel in te nemen besluit of te verrichten bestuurshandeling;
- hebben een eenzijdig en begunstigend karakter;
- zijn gericht op een specifieke situatie;
- zijn persoonsgericht en –gebonden;
- geven een standpunt weer en
- zijn vervat in concrete bewoordingen.

Een toezegging wordt begrensd door verschillende factoren en heeft dan ook geen absolute steeds voortdurende waarde. Het intrekken van een toezegging dan wel een verlate uitvoering van een toezegging door de overheid is geoorloofd indien er sprake is van een van de onderstaande situaties:

1. strijd met de wet ;
2. onbevoegd gedane toezegging ;
3. strijd met rechtsgelijkheid,
4. strijd met de belangen van derden.

Als overheidsinstanties toezeggingen niet kunnen nakomen dan dienen zij in samenspraak met de betrokken burgers te zoeken naar andere oplossingen. Om te beoordelen of er voldoende is gedaan om aan de toezegging tegemoet te komen is van belang:

- wie heeft de toezegging gedaan,
- in welke context,
- wat is er gedaan om uitvoering te geven aan de toezegging.

De toezegging is gedaan door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Terneuzen en de voormalige gemeente Axel in de context van de ontwikkeling van het glastuinbouwgebied en de ontsluiting hiervan.

Door de gemeente Terneuzen zijn de volgende acties ondernomen om uitvoering te geven aan de toezegging:

- de ontsluitingsweg loopt via de Axelse Vlakte;
- er is contact opgenomen met de bedrijven om hen erop te wijzen dat het vracht-verkeer deze route dient te volgen;
- er is contact geweest met de provincie om de bewegwijzering te wijzigen;
- er is intensief contact geweest met Zeeland Seaports over de problemen en mogelijke oplossingen en
- er zijn meerdere overlegmomenten met bewoners geweest.

Door strijd met de belangen van de in het gebied actieve boeren en de hulpdiensten bleken bepaalde oplossingen zoals het afsluiten en het plaatsen van een slagboom niet haalbaar. Op de bijeenkomsten met de bewoners is wederom uitgesproken dat de problemen bij de verbreding van de Tractaatweg zullen worden opgelost. Tot die tijd staat de gemeente open voor het nemen van verkeersmaatregelen, zoals het plaatsen van drempels. De ombudscommissie is daarom van mening dat hoewel de toezegging niet gestand is gedaan, dit niet te wijten is aan nalatigheid van de gemeente.

Tenslotte merkt de ombudscommissie op dat het e-mailverkeer tussen de verzoekers en de wethouder zich eenmaal direct afspeelt na een roerige vergadering. Hierdoor worden over en weer formuleringen gekozen die makkelijk verkeerd uitgelegd zouden kunnen worden. Het is beter de emotie van het moment te laten bezinken en later op een zakelijke manier te reageren.

Hierna wordt op ieder klachtonderdeel ingegaan:

a. de toename van het vrachtverkeer langs de Batterij als gevolg van het aangelegde glastuinbouwgebied, ondanks de toezegging dat er geen toename zou zijn;

De toename van het vrachtverkeer is geen gedraging van het bestuursorgaan in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Het betreft een feitelijke constatering. De Zeeuwse Ombudsman doet geen verder onderzoek naar deze constatering.

b. het ontkennen door de gemeente dat er een toename van het verkeer zou komen, omdat de ontsluiting van het gebied via de Axelse Sassing was voorzien;

De stelling dat er geen toename van het verkeer zou zijn door de aanleg van het glastuinbouwgebied is gedaan in de procedure rond de MER en de totstandkoming van het bestemmingsplan. De ontsluiting is voorzien via de Axelse Sassing. Op dat moment was voor het bestuursorgaan niet te voorzien dat er sprake zou zijn van sluipverkeer. Daarbij constateert de commissie dat de gemeente veel heeft gedaan om het later ontstane sluipverkeer tegen te gaan. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

c. het van tafel vegen van de protesten en aangedragen oplossingen van de bewoners door de gemeente;

De gemeente heeft regelmatig overleg gevoerd met de bewoners en andere belanghebbenden. Hierbij is getracht langs verschillende wegen oplossingen te vinden voor de overlast. Daarvoor zijn meerdere opties onderzocht. Alleen over de mogelijkheid om een extra weg aan te leggen bij de Graafjansdijk is snel aangegeven dat deze optie te duur is, in verhouding tot de problematiek. De commissie is van mening dat het klachtonderdeel ongegrond is omdat de gemeente de protesten van de bewoners serieus heeft genomen en de aangedragen oplossingen allemaal heeft onderzocht. Dat dit uiteindelijk niet tot het door de bewoners gewenste resultaat heeft geleid, heeft te maken met de afweging van de verschillende belangen die de gemeente moet maken. Burgers moeten daarbij accepteren dat belangen van anderen zwaarder kunnen wegen dan hun eigen belang.

d. er wordt rekening gehouden met iedereen, behalve met de inwoners van De Batterij. Uit het dossier en op de hoorzitting is duidelijk geworden dat de gemeente zich heeft ingespannen om de door de bewoners ervaren overlast op te lossen. Hierbij moet de gemeente echter ook de belangen van andere betrokkenen meewegen. De ombudscommissie is van mening dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

e. het niet nakomen van de toezegging door de gemeente dat er geen pseudo ontsluitingsweg over de Batterij mocht ontstaan naar het glastuinbouwgebied;

De gemeente heeft toegezegd dat bewoners zouden worden gevrijwaard van overlast, veroorzaakt door verkeer dat zich richting het glastuinbouwgebied begeeft. Deze toezegging is niet gestand gedaan. Hoewel er over de ernst van de overlast een verschil van mening bestaat tussen bewoners en de gemeente, wordt door beide partijen erkend dat er wel sprake is van overlast. De ombudscommissie is van mening dat het voortbestaan van de overlast niet aan de gemeente verwijtbaar is. Immers de gemeente heeft vele initiatieven ondernomen om de overlast op te lossen. Nu deze om verschillende redenen niet konden worden uitgevoerd, is toegezegd dat de oplossing meegenomen wordt bij de verbreding van de Tractaatweg. In de tussentijd is de gemeente bereid om in overleg met de bewoners verkeersmaatregelen te nemen. Het klachtonderdeel is gegrond, maar er zijn geen normen geschonden.

De ombudscommissie is van mening dat de gemeente Terneuzen in deze niet onbehoorlijk heeft gehandeld, maar het blijft voor de burger een moeilijk te accepteren resultaat.

Daarbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

1. formuleer een toezegging zorgvuldig, concreet en zo dat deze kan worden nagekomen.
2. stuur geen e-mails direct na teleurstellend verlopen bijeenkomsten, neem de richtlijnen voor het emailverkeer van de Nationale Ombudsman (rapport verschenen op 16 augustus 2011) in acht.
3. vervang de in het verleden gedane toezegging door een nieuwe, concrete en realistische toezegging.
4. ingaan op het aanbod van verzoeker, gedaan op de hoorzitting, tot het plaatsen van een verkeersdrempel.

In haar reactie gaat de gemeente in op de gedane aanbevelingen.

1. formuleer een toezegging zorgvuldig, concreet en zo dat deze kan worden nagekomen. Deze aanbeveling wordt door de gemeente onderschreven. Opgemerkt wordt dat het niet mogelijk is gebleken om overeenstemming te bereiken.
2. stuur geen e-mails direct na teleurstellend verlopen bijeenkomsten, neem de richtlijnen voor het emailverkeer van de Nationale Ombudsman (rapport verschenen op 16 augustus 2011) in acht. De gemeente acht deze aanbeveling niet van toepassing op de klacht. De mailwisseling was niet direct na een teleurstellend verlopen bijeenkomst, aldus de gemeentelijke reactie. De gemeente heeft verder kennisgenomen van de richtlijnen voor het e-mailverkeer van de Nationale Ombudsman.
3. vervang de in het verleden gedane toezegging door een nieuwe, concrete en realistische toezegging. Een nieuwe concrete en realistische toezeggingen kan volgens de gemeente momenteel niet gedaan worden richting de bewoners van de Batterij. De belangen van de Batterij zullen door de gemeente worden ingebracht bij de verdubbeling van de Tractaatweg/N62. In dit project wordt bezien op welke wijze het havengebied (inclusief glastuinbouwgebied) wordt ontsloten op de verdubbelde Tractaatweg. De wegbeheerder en daarmee trekker van dit project is echter niet de gemeente maar de Provincie Zeeland. De gemeente ziet momenteel geen andere mogelijkheden meer om de door de bewoners ervaren problemen op de Batterij op te lossen.
4. ingaan op het aanbod van verzoeker, gedaan op de hoorzitting, tot het plaatsen van een verkeersdrempel. De gemeente geeft aan dat er in het verleden meerdere bijeenkomsten hebben plaatsgevonden om de door de bewoners ondervonden overlast aan te pakken. Ook het aanleggen van drempels is uitgebreid aan de orde geweest. Door bewoners en landbouwers zijn destijds opmerkingen gemaakt over trilling overlast en geluidsoverlast. De gemeente acht het niet zinvol om deze discussie over de aanleg van drempels wederom aan te gaan in het gebied. De ontwikkelingen met betrekking tot de verbreding van de Tractaatweg worden afgewacht. Het college van burgemeester en wethouders heeft kennis genomen van het eindrapport en de aanbevelingen, zij zijn van mening dat de aanbevelingen niet hoeven te leiden tot aanpassing van de werkprocessen.

4.2 Gemeente Borsele

Dossier 2010-144 klacht over de verantwoordingseisen van het aan de echtgenote van verzoeker toegekende persoonsgebonden budget (PGB)*

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

- a. het feit dat het PGB per week moet worden verantwoord.
- b. de gemeente is tekort geschoten in haar informatieplicht aan verzoeker.
- c. het zelf opgestelde contract is niet voldoende volgens de gemeente.
- d. het ten onrechte dreigen met beslaglegging op de bezittingen.

Alvorens in te gaan op de verschillende klachtonderdelen, overweegt de ombudscommissie de volgende punten:

-Het PGB over 2008 wordt bij besluit van 30-09-2009 op nihil vastgesteld en de reeds verleende bijdrage wordt teruggevorderd. Op dat moment is er al voor negen maanden in 2009 een PGB verstrekt en later wordt ook voor 2010 een PGB toegekend. Na de vaststelling wordt er door verzoeker bezwaar gemaakt c.q. beroep ingesteld. Ook tijdens deze procedures zijn er inhoudelijke contacten tussen de gemeente en verzoeker over de verantwoording. Daarbij constateert de commissie dat als de gemeente een termijn heeft gesteld en daaraan door verzoeker niet wordt voldaan, pas geruime tijd na het verstrijken van de termijn vervolgstappen worden ondernomen. Daarbij gaat het om documenten die feitelijk al bij de aanvang van de huishoudelijke hulp in 2008 opgevraagd hadden kunnen worden. Door het tijdsverloop zijn de gevolgen voor verzoeker en gemeente groter, wat voorkomen had kunnen worden door direct aan het begin van het traject te controleren op rechtmatigheid. De commissie constateert met instemming dat de gemeente, op basis van het voorstel aan het college van 06-12-2010, heeft besloten het proces te wijzigen c.q. te vereenvoudigen. Van de overheid mag verwacht worden dat er zo snel en slagvaardig mogelijk wordt gehandeld. De ombudsmannorm betreffende de voortvarendheid is geschonden.

-Tijdens de behandeling van de klacht door de Zeeuwse Ombudsman is er meerdere malen vertraging opgetreden doordat het lang duurde voordat dossierstukken door de gemeente werden toegestuurd. Uiteindelijk heeft de secretaris de relevante stukken uit het dossier zelf bij de gemeente gekopieerd. Op de hoorzitting werd duidelijk dat het dossier niet compleet was. Zo bevond de voor de klachtbehandeling relevante mail van verzoeker van 18-08-2010 aan de wethouder zich niet in het dossier. De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening ten goede komt. De ombudsmannorm betreffende goede organisatie is geschonden.

-De brief van de gemeente van 26-08-2010 stelt als voorwaarde voor het inwilligen van het verzoek om vier werken uitstel en hulp van de gemeente bij de verantwoording van het PGB, dat verzoeker alle (klacht)procedures intrekt. Een dergelijke voorwaarde mag niet door een overheidsinstelling worden gesteld. Gebleken is dat in de mail van 18-08-2010 dit door verzoeker zelf wordt voorgesteld. Hiermee komt dit in een ander daglicht te staan. Er zijn geen ombudsmannormen geschonden.

-De gemeente stelt dat de eigen bijdrage, die door het CAK wordt vastgesteld, door cliënten uit het PGB mag worden betaald. Het PGB is echter bedoeld om geheel te besteden aan de zorg. De wettelijke eigen bijdrage op grond van artikel 15 Wet Maat-

schappelijke Ondersteuning dient door cliënten zelf betaald te worden en mag niet ten laste van het ontvangen PGB worden gebracht. In feite komt het er dan op neer dat de gemeente de eigen bijdrage betaalt. De ombudscommissie constateert dat in het voorstel aan het college van burgemeester en wethouders van 06-12-2010 de gemeente inmiddels zelf ook tot deze conclusie is gekomen. De ombudsmannorm aangaande professionaliteit is geschonden.

-Het dwangbevel d.d. 29-03-2010 is gebaseerd op artikel 60 lid 2 van de Wet Werk en Bijstand. De commissie is van mening dat dit dwangbevel gebaseerd moet zijn op artikel 36 van de Verordening voorzieningen maatschappelijk ondersteuning gemeente Borsele 2007. Dit blijkt ook uit de toelichting op dit artikel van de verordening. De betreffende vordering ontbeert dus de juiste juridische grondslag. De ombudsmannorm betreffende professionaliteit is geschonden.

-Er zit een verschil in de voorwaarden in de beschikking d.d. 27-10-2008 en de brief over de verantwoording d.d. 26-03-2009. In de brief over de verantwoording wordt ook de beschikking van het CAK voor de eigen bijdrage opgevraagd. De ombudsmannorm betreffende goede informatieverstrekking wordt geschonden. De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie ook klopt en volledig en duidelijk is. Indien informatie afwijkt van eerder verstrekte informatie dan dient daar nadrukkelijk op gewezen te worden.

-De op 05-10-2009 ingekomen brief van verzoeker wordt als bezwaarschrift beschouwd omdat in de brief staat vermeld "ik ga tegen uw besluit in beroep" Het is onduidelijk tegen welk besluit de brief zich precies richt. In het dossier zijn geen telefoonnotities aangetroffen waaruit blijkt dat daarover contact heeft plaatsgevonden met verzoeker. De ombudscommissie is van mening dat het noodzakelijk is om in dergelijke situaties contact op te nemen om na te vragen of een brief als een bezwaarschrift moet worden opgevat en tegen welk besluit het eventuele bezwaar zich dan richt. De overheid dient actief informatie te verwerven die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen en deze informatie ook te toetsten door middel van wederhoor bij de burger. De ombudsmannorm betreffende de goede voorbereiding is geschonden.

-In het gehele dossier is sprake van een aantal administratieve onnauwkeurigheden. In de uitnodigingsbrief voor de hoorzitting voor de bezwaarschriftencommissie d.d. 04-01-2010 wordt een onjuiste datum genoemd, 18-01-2009 moet 18-01-2010 zijn. In de brief van 22-07-2009 inzake de hersteltermijn voor de verantwoording over 2008 wordt verwezen naar verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Borsele. Het jaartal 2007 ontbreekt. Het is van belang dit wel te noemen, daar verordeningen regelmatig gewijzigd worden. Het is voor de rechtszekerheid noodzakelijk de officiële naam van de van toepassing zijnde regelgeving te hanteren. In de brief van 27-10-2008 waarbij het PGB wordt toegekend wordt onder het kopje uitbetaling een indeling van de uitbetalingsdata van het gehele jaar 2008 opgenomen. Alle genoemde data zijn al verstreken. Het is van belang dat de overheid in zijn communicatie naar de burger maatwerk levert. De overheid werkt secuur en vermijdt slordigheden. In de brief van 18-02-2010 inzake de terugvordering van de PGB 2008 wordt verwezen naar het op 05-10-2010 ingediende bezwaarschrift. Dit moet 05-10-2009 zijn. De ombudsmannorm betreffende goede organisatie is geschonden.

-De wijze van klachtafhandeling. Op 15-09 en 01-10-2010 dient verzoeker klachten in bij de gemeente. Bij brief van 15-10-2010 wordt aangegeven dat de gemeente de

klachten niet in behandeling neemt, dan wel als afgehandeld beschouwt. Dit is binnen de wettelijke afhandelingstermijn.

In de klachtafhandelingsbrief worden meerdere klachten afgedaan. Ten aanzien van het niet voldoen aan de verantwoordingseisen van de PGB wordt door de gemeente opgemerkt dat dit geen gedraging is. Dat is onjuist. Het is wel een gedraging, maar het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen, omdat het mogelijk is bezwaar c.q. beroep aan te tekenen. De ombudsmannorm betreffende professionaliteit is geschonden.

Hieronder wordt op ieder klachtonderdeel ingegaan.

a. het feit dat het PGB per week moet worden verantwoord.

Uit de toekenningsbeschikking blijkt dat de verantwoording per kalenderjaar dient plaats te vinden. De zorgverlener dient per maand een declaratieformulier met het aantal gewerkte uren en de data in te vullen. De ombudscommissie constateert dat in de toekenningsbrief van 27-10-2008 duidelijk wordt aangegeven hoe verantwoording plaats moet vinden en dat van een verantwoording per week geen sprake is. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

b. de gemeente is tekort geschoten in haar informatieplicht aan verzoeker.

Tijdens de hoorzitting is door de gemeente gesteld dat de aanvrager standaard gebeld wordt na de toekenning van het PGB en dat dan over de administratie en verantwoording wordt gesproken. Ook bij het intakegesprek wordt dit al aan de orde gesteld. Bij verzoeker is het nabellen nagelaten omdat duidelijk was dat er een bezwaar- en mogelijk een beroepsprocedure zou komen. De ombudscommissie is van mening dat als het gangbare beleid is dat mensen opgebeld worden voor een toelichting na het toekennen van het PGB, dit ook bij verzoeker had moeten gebeuren. Het wel of niet aantekenen van bezwaar mag hierin geen verschil maken. Verder merkt de ombudscommissie op dat het van belang is dat beleid wordt vastgelegd en uitgewerkt in werkprocessen en dat deze gevolgd worden. Een tijdsinvestering vooraf kan zorgen voor een voorspoedige afhandeling. Het onvoldoende investeren in een goede begeleiding heeft de gemeente onnodig veel tijd in de verdere afhandeling gekost. De overheid dient servicegericht te zijn en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven. De ombudsmannorm betreffende goede informatieverstrekking is geschonden.

c. het zelf opgestelde contract is niet voldoende volgens de gemeente.

In de brief van 27-10-2008 wordt duidelijk vermeld dat er een zorgovereenkomst opgesteld dient te worden tussen de budgethouder en de zorgverlener. Er is ook aangegeven dat hiervoor de zorgovereenkomst modellen gebruikt dienen te worden die beschikbaar worden gesteld door het SVB servicecentrum PGB. In de brief wordt kosteloos ondersteuning aangeboden door SVB Servicecentrum PGB, bij de administratie van het PGB. Bij de beschikking is ook een folder gevoegd over dit servicecentrum, en een modelovereenkomst. Verzoeker is dus tijdig geïnformeerd over de zorgovereenkomst en hem is hulp geboden bij het opstellen hiervan. Het klachtonderdeel is ongegrond.

d. het ten onrechte dreigen met beslaglegging op de bezittingen.

Als de gemeente een vordering heeft en deze kan niet worden geïnd, dan kan zij de haar ten dienste staande middelen inzetten om de vordering alsnog te innen. Het leggen van beslag is er daar één van. De gemeente heeft overigens de beslaglegging stilgelegd

op het moment dat bezwaar c.q. beroep werd aangetekend. De ombudscommissie ziet niet in waarom de gemeente hiervan geen gebruik zou mogen maken en waardeert het besluit van de gemeente de beslaglegging stil te leggen ondanks dat het bezwaar c.q. beroep geen schorsende werking heeft. Het klachtonderdeel is ongegrond.

De ombudscommissie concludeert dat de klachten over meerdere door verzoeker benoemde gedragingen ongegrond zijn. Tijdens het onderzoek is gebleken dat enkele ombudsmannormen zijn geschonden. De gemeente reageert niet altijd tijdig en soms ook niet zorgvuldig. Er is onzorgvuldig gehandeld.

Hierbij worden de volgende aanbevelingen gedaan

- Als termijnen gesteld worden, direct na het verstrijken van de termijn beslissen over de daaraan te verbinden consequenties of anderszins reageren.
- Direct na het toekennen van een voorziening in het kader van de WMO de benodigde informatie voor de verantwoording verstrekken, contact opnemen met de aanvrager en zo nodig zorgdragen voor de begeleiding bij de verantwoording.
- Het beleid vastleggen in werkprocessen en deze volgen.
- Toezien op administratieve nauwkeurigheid en de volledigheid van dossiers.
- Tijdig reageren op informatieverzoeken van de Zeeuwse Ombudsman.
- De situatie van verzoeker door de onnodig lange behandelingsduur met enige coulance benaderen, eventueel met toepassing van de hardheidsclausule.

Een reactie op de aanbevelingen is tot op heden niet ontvangen door de Zeeuwse Ombudsman.

4.3 Sociale Dienst Walcheren, onderdeel Kredietbank, sinds 01-01-2012 Orionis

Dossier 2011.001* klacht over de wijze van handelen na de indiening van een verzoek tot schuldsanering c.q. -regeling door de voormalige Kredietbank Walcheren.

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

- a. de schulden zouden al voor de helft afgelost zijn geweest als de KBW niet was ingeschakeld. Immers vanaf het ondertekenen van het contract mocht door verzoeker niet meer worden afgelost.
- b. de onduidelijkheid over de noodzaak van het ondertekenen van de contracten in september 2009, november 2009 en augustus 2010.
- c. tijdens de rechtszitting kwam naar voren dat de KBW slechte contacten heeft gehad met GGN Zeeland (bureau van gerechtsdeurwaarders en incassospecialisten dat optreedt namens Woonburg)
- d. de oorspronkelijke schuld aan het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) is van € 160,-- in 2009 opgelopen tot € 300,-- doordat de KBW 2 jaar nodig heeft om zaken van cliënten te behandelen.
- e. het vermoeden dat de medewerker van de KBW haar werkzaamheden niet naar behoren heeft gedaan vanwege het feit dat haar ex-man en zoon contacten hadden met verzoeker

- f. het mogelijke verlies van een klant die verzoeker als vrijwilligster begeleidt door nalatigheid van de KBW
- g. het feit dat in de brief van de KBW d.d. 27-12-2010, naar aanleiding van het bezwaarschrift, geen melding wordt gemaakt van de telefonische mededeling d.d. 13-12-2010 dat de afhandeling 4 maanden zou duren.
- h. de brief van de KBW d.d. 27-12-2010 wordt door verzoeker, via de bewindvoerder, pas op 02-01-2011 ontvangen.
- i. de KBW heeft weinig tot niks gedaan om een minnelijke regeling te krijgen.
- j. de zoon van de medewerker van de KBW was op de hoogte van het feit dat zijn moeder het dossier van verzoeker behandelde.
- k. het ten onrechte vastgestelde schuldbedrag ad € 4.590,- terwyl er extreme gevallen zijn die wel in een minnelijk traject worden toegelaten.
- l. de wijze van klachtafhandeling.

Alvorens in te gaan op de verschillende klachtonderdelen, overweegt de ombudscommissie de volgende punten:

- In het dossier zijn een aantal brieven aangetroffen die niet namens het bestuur zijn ondertekend, maar op persoonlijke titel. In een aantal brieven is zelfs helemaal geen naam van de ondertekenaar vermeld en één brief is ook niet ondertekend. Uit de door het bestuursorgaan toegezonden informatie is gebleken dat het nemen van besluiten en de ondertekening van correspondentie geschiedt op basis van een daartoe door het bestuur vastgestelde mandaatlijst. Kenmerk van mandaat is dat er namens het bestuursorgaan wordt gehandeld. Dit dient ook uit de ondertekening te blijken. Er is gehandeld in strijd met artikel 10 lid 11 van de Algemene wet bestuursrecht.
- Het schuldsaneringstraject wordt opgestart terwijl er sprake is van twee betwiste vorderingen (GGN/Woonburg en het CJIB). Hier is niet eerst onderzoek naar gedaan. Op de hoorzitting is door de directeur aangegeven dat het beter onderzocht had moeten worden voordat de schuldenregelingsovereenkomst was opgesteld. Dit onderschrijft de ombudscommissie. De ombudsmannormen betreffende goede voorbereiding en een goede organisatie zijn geschonden. De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden.

Hieronder wordt op ieder klachtonderdeel ingegaan:

- a. de schulden zouden al voor de helft afgelost zijn geweest als de KBW niet was ingeschakeld. Immers vanaf het ondertekenen van het contract mocht door verzoeker niet meer worden afgelost.

Op 24-09-2009 wordt een overkomst tot schuldenregeling getekend. Gezien het stappenplan is Orionis gehouden om 120 dagen nadien een aantal stappen te doorlopen. Binnen genoemde termijn dient dit te leiden tot een overeenkomst met schuldeisers. De overeenkomst met schuldeisers is niet tot stand gekomen. De KBW constateert op 20-08-2010 dat de aanvraag niet soepel is verlopen, wat beide partijen te verwijten valt. De ombudscommissie constateert dat in de periode 2009 tot en met april 2010 weinig met het dossier is gebeurd. Op de hoorzitting werd aangegeven dat dit kwam doordat er veel werkvoorraad was. In de periode na 02-02-2010 als de KBW het dossier gaat behandelen, wordt er een nieuwe inschatting gemaakt van de schulden-

situatie en wordt contact gezocht met de schuldeisers. De Ombudscommissie is van mening dat de werklast van de organisatie geen afdoende reden is om de termijnen niet te halen. De ombudsmannorm betreffende voortvarendheid is geschonden. De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk. De 120 dagen termijn van de NVVK is overschreden. Verzoeker was van mening dat vanaf het moment dat de overeenkomst tot schuldenregeling was getekend, de periode van 36 maanden inging. En dat zij dus drie jaar na 24-09-2009 van haar schulden af zou zijn. De Ombudscommissie is van mening dat de regelgeving rondom schuldhulpverlening ingewikkeld is. Dit maakt dat de overheid extra informatie op maat moet geven ten einde misverstanden te voorkomen. De ombudsmannorm betreffende goede informatieverstrekking is geschonden. De Ombudscommissie constateert met instemming dat hierin inmiddels een verbeterings-slag is gemaakt, op basis van het door Orionis toegestuurd foldermateriaal.

b. de onduidelijkheid over de noodzaak van het ondertekenen van de contracten in september 2009, november 2009 en augustus 2010.

In september 2009 heeft verzoeker een overeenkomst tot schuldregeling getekend. Dit is een eerste vereiste stap om te komen tot het regelen van de schulden. Verzoeker heeft in november 2009 moeten tekenen voor accordering van het schuldenoverzicht. In augustus 2010 heeft verzoeker het verzoekschrift dwangakkoord ondertekend. Dit dient getekend te worden zodat als het minnelijke akkoord wordt afgewezen, de rechter direct een beroep op de WSNP kan toewijzen.

Al deze contracten en het schuldenoverzicht zijn vereiste stappen in het proces tot regeling van de schulden. In die zin zijn geen ombudsmannormen geschonden. Echter kennelijk is het voor verzoeker niet duidelijk geworden hoe de regelingen luiden en op welke wijze de procedure wordt doorlopen. In het dossier is geen schriftelijke informatie aangetroffen die verzoeker beschikbaar is gesteld waarin dit wordt uitgelegd. Op de hoorzitting is aan de orde geweest dat dit wel mondeling is gedaan. De ombudscommissie is van mening dat ingewikkelde regels en procedures niet alleen mondeling dienen te worden toegelicht, maar ook schriftelijk. De ombudsmannorm betreffende goede informatieverstrekking is geschonden. De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is.

c. tijdens de rechtszitting kwam naar voren dat de KBW slechte contacten heeft gehad met GGN Zeeland (bureau van gerechtsdeurwaarders en incassospecialisten dat optreedt namens Woonburg)

GGN kon niet instemmen met het voorstel voor een minnelijke regeling omdat zij niet inzag waarom er gesproken werd van problematische schulden en zij acht verzoeker in staat haar schulden zelf geheel af te lossen. Zeker als er een baan gevonden zou worden. Deze stellingname gaat niet in op de verhoudingen tussen de KBW en GGN Zeeland. Maar het heeft betrekking op de aannahme van GGN dat verzoeker de schuld volledig zou kunnen voldoen. Er is de ombudscommissie niet gebleken dat er sprake zou zijn van slechte verhoudingen. Het klachtonderdeel is ongegrond.

d. de oorspronkelijke schuld aan het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) is van € 160,- in 2009 opgelopen tot € 300,- doordat de KBW 2 jaar nodig heeft om zaken van cliënten te behandelen.

Het feit dat de schuld aan het CJIB in twee jaar tijd oploopt is geen gedraging in de zin van de Algemene wet bestuursrecht en van de KBW. De beoordeling van de lange behandelingsduur, waardoor de betreffende schuld is opgelopen, is al bij andere klachtonderdelen behandeld. Hier wordt daarnaar verwezen.

e. het vermoeden dat de medewerker van de KBW haar werkzaamheden niet naar behoren heeft gedaan vanwege het feit dat haar ex-man en zoon contacten hadden met verzoeker.

Op de hoorzitting heeft de betrokken medewerker aangegeven dat zij zich niet bewust was van een mogelijke vermenging van een privé en een zakelijke relatie. Zij heeft daarbij aangegeven dat het geen rol heeft gespeeld bij de inhoudelijke beoordeling. Alhoewel ook tijdens de hoorzitting niet vast is komen te staan wat zich precies heeft afgespeeld, is wel geconstateerd dat de behandeling van het betreffende dossier vanwege de mogelijke vermenging aan een andere medewerker is overgedragen. De Ombudscommissie is van mening dat medewerkers bij de toewijzing van dossiers dienen in te schatten of er van een mogelijke vermenging sprake zou kunnen zijn. Dat hoort bij de professionaliteit. Als de vraag positief wordt beantwoord dan moet aan de leidinggevende worden verzocht het dossier ter behandeling aan een andere medewerker over te dragen. Omdat de Ombudscommissie de juiste feiten niet heeft kunnen vaststellen kan geen oordeel worden gegeven over dit klachtonderdeel.

f. het mogelijke verlies van een klant die verzoeker als vrijwilligster begeleidt door nalatigheid van de KBW.

Verzoekster begeleidt als vrijwilligster iemand met financiële problemen. Zij was zich er niet van bewust dat zij getekend had voor het WSNP traject waarbij een bewindvoerder voor verzoeker werd aangesteld. De toepassing van de schuldsaneringsregeling is door de rechter uitgesproken nadat het verzoek om een dwangakkoord is afgewezen.

Verzoeker had op de hoogte kunnen zijn van het feit dat er dan een bewindvoerder zou worden benoemd. Het is de KBW niet te verwijten dat zij hierdoor mogelijk een klant verliest. Voor de informatieplicht van de KBW aan cliënten verwijst de commissie naar hetgeen hierover in het voorgaande is gesteld. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

g. het feit dat in de brief van de KBW d.d. 27-12-2010, naar aanleiding van het bezwaarschrift, geen melding wordt gemaakt van de telefonische mededeling d.d. 13-12-2010 dat de afhandeling 4 maanden zou duren.

De betreffende brief heeft betrekking op de ingediende klacht, niet op een bezwaarschrift. Nu de klacht binnen de wettelijke termijn is afgedaan ziet de Ombudscommissie geen reden waarom de KBW in de brief de telefonische mededeling had moeten herhalen. Het klachtonderdeel is ongegrond.

h. de brief van de KBW d.d. 27-12-2010 wordt door verzoeker, via de bewindvoerder, pas op 02-01-2011 ontvangen.

De Ombudscommissie is van mening dat dit geen gedraging van het bestuursorgaan betreft. Het klachtonderdeel is ongegrond.

i. de KBW heeft weinig tot niks gedaan om een minnelijke regeling te krijgen.

De ombudscommissie constateert dat de behandelingstermijn van 120 dagen ruimschoots is overschreden. Er zijn verkeerde brieven verstuurd en er is niet adequaat gereageerd op correspondentie van de schuldeisers. Dit heeft mogelijk de uitkomst van het traject negatief beïnvloed. De ombudsmannormen betreffende voortvarendheid is geschonden. De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

j. de zoon van de medewerker van de KBW was op de hoogte van het feit dat zijn moeder het dossier van verzoeker behandelde.

De ombudscommissie heeft niet vast kunnen stellen dat de zoon van de betrokken medewerkster op de hoogte was van het feit dat zijn moeder het dossier behandelde.

Omdat de Ombudscommissie de juiste feiten niet heeft kunnen vaststellen kan geen oordeel worden gegeven over dit klachtonderdeel.

k. het ten onrechte vastgestelde schuldbedrag ad € 4.590,-- terwijl er extreme gevallen zijn die wel in een minnelijk traject worden toegelaten.

Verzoeker is het niet eens met de vorderingen, zij heeft echter hiervoor wel akkoord getekend. De ombudscommissie merkt op dat betwiste vorderingen onderzocht moeten worden alvorens succesvol schuldhulpverlening kan worden toegepast. Het wel of niet instemmen met een minnelijk traject is aan de schuldeisers en later aan de rechter om al dan niet een dwangakkoord op te leggen. De ombudscommissie is ingevolge artikel 9:22 onder d. van de Awb niet bevoegd om hier onderzoek naar te doen.

l. de wijze van klachtafhandeling.

Bij de klachtafhandeling is het horen telefonisch verlopen omdat verzoeker geen ver-voer had. Dit is onderling afgesproken. Van de telefonische hoorzitting is geen (ver-plicht) verslag gemaakt. Met de betrokken medewerkers van de KBW is geen hoorzitting gehouden. Overigens had de KBW er nog voor kunnen opteren om de hoorzitting bij verzoeker thuis te houden. De klachtafhandelingsbrief is niet namens het bestuur onder-tekend. Er is gehandeld in strijd met de wet.

De ombudscommissie constateert dat een aantal basisnormen zijn geschonden.

Termijnen worden onvoldoende bewaakt en de communicatie met cliënten en schuldeisers schiet te kort. Bij de klachtafhandeling wordt in strijd met de wet gehandeld.

Er is onzorgvuldig gehandeld.

Hierbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- De schuldenoverzichten dateren
- Toezien op juiste toepassing van termijnen
- Communicatie over de regelingen en procedures met cliënten verbeteren
- Zorgdragen voor volledige dossiers
- Verzoeken om informatie door de Zeeuwse Ombudsman tijdig en volledig afdoen
- Delegatie van bevoegdheid tot klachtafhandeling formeel vastleggen

Een reactie op de aanbevelingen is tot op heden niet ontvangen door de Zeeuwse Ombudsman.

Dossier 2011.015* klacht over de werkwijze van de afdeling Kredietbank.

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

a. Ondanks het verslag van de psychologe van verzoeker heeft de KBW geruime tijd de energienota's van NUON niet betaald. Hierdoor is een hoge betalingsachterstand ontstaan zodat afsluiting dreigt.

b. De schulden zouden al voor de helft afgelost zijn geweest als de KBW niet was ingeschakeld. Immers vanaf het ondertekenen van het contract mocht door verzoeker niet meer worden afgelost.

c. De KBW ontkent de problemen waardoor deze zijn verergerd.

d. Het te laat ontvangen van afschriften.

e. Het besluit van de KBW om schuldhulpverlening stop te zetten/uitnodiging voor het aangaan van nieuw schuldhulpverleningstraject.

f. De KBW heeft geadviseerd om gescheiden te gaan wonen en inkomsten te splitsen.

g. De wijze van klachtafhandeling.

Alvorens in te gaan op de verschillende klachtonderdelen, overweegt de ombudscommissie de volgende punten:

- In het dossier is een groot aantal brieven aangetroffen waaruit de bevoegdheid tot beslissing en/of ondertekening niet blijkt. Onder een tweetal brieven is zelfs helemaal geen naam van de ondertekenaar vermeld. Uit de door het bestuursorgaan toegezonden informatie is gebleken dat het nemen van besluiten en de ondertekening van correspondentie geschiedt op basis van een daartoe door het bestuur vastgestelde mandaatlijst. Kenmerk van mandaat is dat er namens het bestuursorgaan wordt gehandeld. Dit dient ook uit de ondertekening te blijken. Er is gehandeld in strijd met artikel 10 lid 11 van de Algemene wet bestuursrecht.
- In de brief van 15-09-2010 over de afwikkeling van de aanvraag schuldregeling wordt vermeld dat verzoeker tot 23-09-2010 de tijd heeft om de machtiging voor het doorstorten van de uitkering te retourneren. De beslissing op de aanvraag schuldregeling wordt door de KBW al op 21-09-2010 verzonden. De ombudsmannorm betreffende betrouwbaarheid is geschonden. De overheid dient afspraken na te komen.

Hieronder wordt op ieder klachtonderdeel ingegaan:

a .Ondanks het verslag van de psychologe van verzoeker heeft de KBW geruime tijd de energienota's van NUON niet betaald. Hierdoor is een hoge betalingsachterstand ontstaan, zodat afsluiting dreigt.

De KBW heeft de nota's van de NUON niet betaald omdat er geen inkomsten op de rekening van de Kredietbank werden gestort. Verzoeker is op grond van punt 4. van de overeenkomst budgetbeheer verplicht de budgetbeheerder van wijzigingen in zijn financiële omstandigheden en persoonlijke omstandigheden direct op eigen initiatief in kennis te stellen, indien deze wijzigingen van belang zijn voor de uitvoering van het budgetbeheer onder bijvoeging van de daarop betrekking hebbende schriftelijke bewijsstukken. Verzoeker had direct contact op moeten nemen met KBW toen zijn uitkering door het UWV op zijn eigen rekening werd gestort in plaats van op de rekening van de KBW. Hij had het ontvangen bedrag zelf door moeten storten op de rekening van de KBW. Verzoeker heeft dit verzuimd. Ook heeft hij van de ontvangen uitkering geen betalingen gedaan voor zijn vaste lasten. Hierop heeft de KBW contact gezocht met het UWV. Bij de gecontacteerde afdeling van UWV was men niet op de hoogte dat verzoeker nu een uitkering ontving op basis van de Ziektewet, omdat deze door een andere afdeling van dezelfde organisatie wordt uitgekeerd. Hierop heeft de kredietbank in augustus en september telefonisch geprobeerd contact op te nemen met verzoeker en zijn voicemail is ingesproken. Het inspreken van een voicemail kan in de ogen van de Ombudscommissie nooit afdoende zijn, immers een voicemail kan alleen afgeluisterd worden bij voldoende beltegoed. Cliënten zullen mogelijk niet altijd beschikken over beltegoed. Pas op 15-09-2010 wordt schriftelijk aan verzoeker gevraagd om de machtiging voor het doorstorten van de uitkering te ondertekenen en te retourneren. Hij moet dit doen voor 23-09-2010. Al op 21-09-2010 wijst de kredietbank het verzoek om schuldhelpverlening af en het budgetbeheer wordt beëindigd. Als verzoeker contact opneemt met NUON blijkt dat zij de inning van de nog openstaande vorderingen al in handen hebben gesteld van een gerechtsdeurwaarder. Twee maanden later stopt de NUON met de nutsleveranties aan verzoeker. De ombudscommissie constateert dat Orionis gerechtigd was de

stappen te nemen, zoals zij die heeft gezet, al had zij dit twee dagen later moeten doen. Zij wijst er wel op dat maatwerk dient te worden aangeboden. Het afwijzen van de aanvraag schuldhulpverlening en de beëindiging van het budgetbeheer hebben voor verzoeker ingrijpende gevolgen gehad, omdat dit mede heeft geleid tot het afsluiten van de nutsvoorzieningen. Dit is echter het bestuursorgaan niet te verwijten. Inmiddels zijn er overigens landelijke afspraken gemaakt met de nutsbedrijven om in dit soort situaties de afsluiting van nutsvoorzieningen te voorkomen. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

b. De schulden zouden al voor de helft afgelost zijn geweest als de KBW niet was ingeschakeld. Immers vanaf het ondertekenen van het contract mocht door verzoeker niet meer worden afgelost.

De kredietbank is verplicht om binnen 120 dagen na het ondertekenen van de overeenkomst schuldregeling een aantal stappen te doorlopen. Het aanvraagformulier schuldregeling en het aanvraagformulier budgetbeheer worden op 09-06-2009 getekend. De aanvraag schuldregeling wordt buiten behandeling gesteld op 03-08-2009 en het budgetbeheer wordt omgezet in basisbudgetbeheer op 30-09-2009. Dit is binnen de gestelde termijn van 120 dagen.

Op 16-12-2009 wordt er een nieuwe aanvraag schuldregeling ingediend. Door verzoeker worden op 07-01-2010 de ontbrekende gegevens toegestuurd. Eerst op 29-04-2010 wordt een intake gesprek gehouden. Verzoeker en zijn partner worden op 03-06-2010 uitgenodigd voor een gesprek over de aanvraag op 10-06-2010. Het verzoek om schuldregeling wordt op 21-09-2010 afgewezen. De periode van 120 dagen wordt ruimschoots overschreden. De ombudsmannorm aangaande voortvarendheid is geschonden. De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk binnen de gestelde termijnen.

c. De KBW ontkent de problemen waardoor deze zijn verergerd.

De ombudscommissie constateert dat uit het onderzoek niet gebleken is dat de KBW problemen ontkent. Het klachtonderdeel is ongegrond.

d. Het te laat ontvangen van afschriften.

Verzoeker heeft aangegeven dat hij overzichten van zijn schulden niet of te laat heeft ontvangen. Van de zijde van de KBW is er opgemerkt dat voor de overzichten alle bij de cliënt opgevraagde gegevens benodigd waren. Doordat deze gegevens niet compleet zijn gemaakt door verzoeker, kon het overzicht niet worden verstrekt. Er zijn geen ombudsmannormen geschonden.

e. Het besluit van de KBW om schuldhulpverlening stop te zetten/uitnodiging voor het aangaan van nieuw schuldhulpverleningstraject.

Terwijl de aanvraag schuldhulpverlening is afgewezen en het heroverwegingsverzoek op 15-08-2010 is afgewezen, ontvangt verzoeker van een andere medewerker een brief van 26-10-2010 waarin hij wordt geattendeerd op de mogelijkheid om een schuldregeling aan te vragen bij de KBW. Dit gebrek aan afstemming is voor een burger moeilijk te begrijpen. Hierdoor kunnen ook onjuiste verwachtingen worden gewekt. De ombudsmannorm aangaande goede organisatie is geschonden. De overheid werkt secuur en vermijdt slordigheden.

f. De KBW heeft geadviseerd om gescheiden te gaan wonen en inkomsten te splitsen.

Tijdens de hoorzitting is dit punt uitputtend besproken. Vast is komen te staan dat in geval van samenwonen er geen aparte schuldsanering kon worden toegepast omdat in dat geval de partner van verzoeker na het beëindigen van het zwangerschapsverlof

onvoldoende inkomen zou hebben. Verzoeker en zijn partner bestrijden dit omdat zij stellen dat zij voor aanvullende uitkeringen in aanmerking komen. Medewerkers van Orionis hebben uitgelegd dat een eventuele aanvullende uitkering wordt berekend op basis van het bruto-inkomen, en dat verzoeker geen aanspraak kon maken op aanvullende uitkeringen. Naar aanleiding hiervan en de opmerkingen van verzoeker dat hij niet voor de schulden van zijn partner wilde opdraaien is de mogelijkheid van gescheiden gaan wonen besproken. De betrokken ambtenaar heeft hen aangeraden geen overhaaste beslissingen te nemen en hier over na te denken. De ombudscommissie is van mening dat er niet is geadviseerd om gescheiden te gaan wonen. Het is aan de orde geweest op basis van de uitlatingen van verzoeker en de constatering omtrent het inkomen door de medewerker. Het klachtonderdeel is ongegrond.

g. De wijze van klachtafhandeling.

De ombudscommissie constateert dat bij de klachtbehandeling in strijd met de wet is gehandeld. Er is geen hoorzitting gehouden, een gesprek met de directeur is geen hoorzitting waar hoor- en wederhoor kan plaatsvinden.

De ombudscommissie constateert dat een aantal basisnormen zijn geschonden. Termijnen worden onvoldoende bewaakt en de interne communicatie schiet te kort waardoor onvoldoende maatwerk wordt geleverd. Bij de klachtafhandeling wordt in strijd met de wet gehandeld. Er is onzorgvuldig gehandeld.

Hierbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- Bewaak de termijnen zoals deze gesteld zijn in de richtlijnen van de NVVK.
- Draag zorg voor een goede interne communicatie.
- Zorg voor een goede, zorgvuldige correspondentie met cliënten waarbij aandacht wordt besteed aan de juiste wijze van ondertekening.
- Breng de klachtbehandeling in overeenstemming met de wet.
- Zorg voor maatwerk.
- Delegatie van bevoegdheid tot klachtafhandeling formeel vastleggen.

Een reactie op de aanbevelingen is tot op heden niet ontvangen door de Zeeuwse Ombudsman.

4.4 Gemeente Goes

Dossier 2011-085* klacht over de wijze van handelen van een klantmanager omtrent toestemming voor verblijf in het buitenland en het eisen van bewijs voor het logeren van haar schoonzoon.

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

- a. geen begrip tonen voor een noodsituatie bij het toepassen van de regels voor verblijf buiten de gemeente in het kader van de Wet Werk en Bijstand.
- b. de controles op samenwonen in het kader van de uitkering terwijl bij de medewerker bekend was dat verzoeker ziek was en zorg nodig had.
- c. ondanks herhaald verzoek bood de medewerker geen gelegenheid voor een persoonlijk gesprek.

- d. de medewerker stelde zich bij een hoorzitting van de bezwaarschriftencommissie niet aan verzoeker voor, ondanks dat er niet eerder persoonlijk contact was geweest.
- e. de houding van haar klantmanager is autoritair en niet menselijk.
- f. de familiebezoeken aan haar dochter worden ten onrechte als vakantie bestempeld.

Alvorens in te gaan op de verschillende klachtonderdelen, overweegt de ombudscommissie de volgende punten:

-De basis voor deze klacht is gelegen in het ontbreken van ruimte voor communicatie met de burger in het werkproces van de afdeling sociale zaken. Dit uitgangspunt past niet bij de open houding die van een transparante overheid mag worden verwacht. De overheid zorgt ervoor dat de burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en de redenen hiervoor. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig en op eigen initiatief te geven. Dit veronderstelt dat wanneer de burger om een gesprek daarover vraagt, hierop in principe positief wordt beslist, tenzij dringende redenen zich hiertegen verzetten. Het verschuilen achter interne werkafspraken past hierbij niet. De ombudsmannormen betreffende luisteren naar de burger en goede informatieverstrekking zijn geschonden

- De ombudscommissie constateert dat bij de administratieve afwikkeling sprake is van onvolkomenheden. Deze worden hieronder opgesomd onder verwijzing naar het document waar de opmerking betrekking op heeft:

* In de brief van 14-06-2011 wordt gesteld dat bepaalde verplichtingen op grond van artikel 17 WWB en de artikelen 28 en 29 van de Wet structuur uitvoeringsorganisaties werk en inkomen ongewijzigd voor verzoeker blijven gelden. Echter deze artikelen zijn al op 01-01-2009 vervallen. In beschikkingen dient alleen gerefereerd te worden aan geldend recht. Er is gehandeld in strijd met de wet.

* De archiefexemplaren van de verzonden brieven zijn niet door de klantmanager getekend en ook de verzenddatum ontbreekt. Hierdoor is aan de hand van de brieven niet officieel vast te stellen dat deze zijn verzonden. Dit is in strijd met de ombudsmannorm betreffende goede organisatie, die een goede dossiervorming veronderstelt.

* In de brief van 06-04-2011 wordt verwezen naar de voorwaarden zoals die zijn opgenomen in het Verzoek Vakantieverlof die met de aanvraag aan verzoeker zijn verzonden. De voorwaarden voor toestemming zijn niet in de beschikking opgenomen of als bijlage verstuurd. Deze voorwaarden dienen in de brief te worden opgenomen omdat zij deel uitmaken van het besluit. Het is niet juist om dan te verwijzen naar eerder toegezonden informatie. De ombudsmannorm betreffende goede informatieverstrekking is geschonden.

* In de brief van 23-02-2011 is een bezwaarclausule opgenomen waarbij niet wordt vermeld bij wie het bezwaarschrift moet worden ingediend. De ombudscommissie constateert dat verschillende bezwaarclausules worden gebruikt bij de gemeente, dat is niet wenselijk. Er is gehandeld in strijd met de wet, in casu artikel 3:45 van de Algemene wet bestuursrecht.

* Met een brief van 11-04-2011 wordt het besluit van 06-04-2011 gewijzigd. Feitelijk is er sprake van een nieuwe beschikking. De beschikking van 06-04-2011 had ingetrokken moeten worden. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannorm betreffende goede organisatie.

* De brief van 21-04-2011 wordt door de klantmanager niet namens het college ondertekend. Uit de ondertekening moet blijken dat er namens het bestuursorgaan wordt gehandeld. Er is gehandeld in strijd met artikel 10:11 van de Algemene wet bestuursrecht.

* In de brief van 11-07-2011 wordt verwezen naar artikel 17, lid 2 maar de toevoeging van welke wet dit artikel is ontbreekt. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannorm betreffende goede organisatie.

Hieronder wordt op ieder klachtonderdeel ingegaan:

a. geen begrip tonen voor een noodsituatie bij het toepassen van de regels voor verblijf buiten de gemeente in het kader van de Wet Werk en Bijstand.

Aan verzoeker is de mogelijkheid geboden om haar vertrek naar het buitenland telefonisch te melden en later de benodigde papieren rondom de aanvraag in orde te maken. De commissie is van oordeel dat de gemeente rekening heeft gehouden met de (nood)situatie waarin de dochter van verzoeker zich bevond. Zij acht dit klachtonderdeel ongegrond.

b. de controles op samenwonen in het kader van de uitkering terwijl bij de medewerker bekend was dat verzoeker ziek was en zorg nodig had.

Op twee momenten is er sprake geweest van extra controles. Het eerste moment was toen haar schoonzoon bij verzoeker verbleef. Het tweede moment is toen verzoeker heeft aangegeven dat zij bij een vriendin in een andere gemeente zou revalideren van de problemen met haar hand. Dit adres bleek echter aan een man toe te behoren en niet aan een vrouw. Dit is door de klantmanager gemeld aan de afdeling Handhaving. De ombudscommissie constateert dat een uitkeringsverstrekking instantie ook de wettelijke verplichting heeft om te controleren of de verstrekking van de uitkering in overeenstemming is met de regelgeving en hetgeen de uitkeringsgerechtigde heeft opgegeven. Het controleren op zaken als samenwonen is een plicht van de gemeente. De ombudscommissie constateert dat verzoeker niet klaagt over de wijze waarop de controles zijn verlopen. Zij acht dit klachtonderdeel ongegrond.

c. ondanks herhaald verzoek bood de medewerker geen gelegenheid voor een persoonlijk gesprek.

Op de hoorzitting heeft de teamcoördinator Inkomensvoorzieningen aangegeven dat er geen moment voor persoonlijk contact is vastgelegd in de intern gehanteerde procedures. Vroeger, toen er nog sprake was van een afdeling Sociale Zaken, was er regelmatig persoonlijk contact. De ombudscommissie constateert dat er in de communicatie met verzoeker problemen zijn ontstaan. De klantmanager en verzoeker hadden een verschillende beleving van de werkelijkheid. Zo dacht verzoeker dat zij ook zaken als het doen van boodschappen in een andere gemeente moest melden. Dit was voor haar belastend. Verzoeker heeft meerdere malen om een gesprek verzocht. Als dit gesprek was aangegaan dan had men haar de regels omtrent verblijf in het buitenland en langdurig verblijf buiten de gemeente nogmaals uit kunnen leggen en hier duidelijke afspraken over kunnen maken. De ombudscommissie is van mening dat het tijdig aangaan van een dergelijk gesprek veel stress bij verzoeker en veel tijd bij de gemeente had kunnen besparen. Ook al is het geen beleid om op een bepaald moment een persoonlijk gesprek te voeren, problemen in de communicatie dienen opgelost te worden. In het onderhavige geval was een gesprek hiervoor de aangewezen route geweest. Verder stelt de commissie vast dat ook bij het indienen van de klacht is

gevraagd om een gesprek. De klantmanager geeft in haar reactie op de klacht aan dat er geen noodzaak is om nu een gesprek met verzoeker en haar maatschappelijk werker aan te gaan. De commissie stelt dat een klacht altijd een reden is om een gesprek aan te gaan. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannorm aangaande de-escalatie. Op de hoorzitting met de ombudscommissie is afgesproken dat er op korte termijn een gesprek zou plaatsvinden tussen de huidige klantmanager, de teamcoördinator Inkomensvoorziening en verzoeker bijgestaan door haar maatschappelijk werker. Dit gesprek heeft op 16-04-2012 plaatsgevonden. De ombudscommissie neemt met waardering kennis van het feit dat het gesprek inmiddels heeft plaatsgevonden.

d. de medewerker stelde zich bij een hoorzitting van de bezwaarschriftencommissie niet aan verzoeker voor, ondanks dat er niet eerder persoonlijk contact was geweest. Verzoeker en haar maatschappelijk werker geven aan dat de hoorzitting in een vreemde sfeer is verlopen. De klantmanager geeft aan dat zij zich niet bewust is geweest van het feit dat zij (mogelijk) geen hand heeft gegeven. Omdat de klantmanager zich niet kan herinneren of er sprake is geweest van het wel of niet geven van een hand, kan de commissie geen oordeel geven over dit klachtonderdeel.

e. de houding van haar klantmanager autoritair en niet menselijk. Deze gedraging wordt door verzoeker onderbouwd met een aantal zaken zoals het niet voorstellen, het controleren op samenwonen en het niet ingaan op de vraag om een persoonlijk gesprek. De klantmanager heeft in haar reactie op de vragen na de hoorzitting aangegeven dat er bij de dochter van verzoeker geen sprake zou zijn van een levensbedreigende situatie, in zoverre dat haar dochter ook een partner heeft en oppas voor haar kleindochter in noodsituaties ook op andere manieren te regelen is. Verzoeker heeft het idee dat zij niet wordt geloofd. De commissie constateert dat de onderlinge verhoudingen niet worden verbeterd door dergelijke opmerkingen over en weer. De ombudscommissie constateert dat op andere momenten constructief wordt gehandeld door de gemeente. Het aanbod dat verzoeker in noodgevallen telefonisch haar vertrek kan melden en dit later met de benodigde formulieren kan onderbouwen, is een constructieve handelwijze in dergelijke situaties. De ombudsmannormen betreffende luisteren naar de burger en de-escalatie zijn geschonden.

f. de familiebezoeken aan haar dochter worden ten onrechte als vakantie bestempeld. De commissie constateert dat verblijf in het buitenland altijd gemeld moet worden, ongeacht de reden voor dit verblijf. Dit territorialiteitsbeginsel staat ook beschreven in de Memorie van Toelichting bij de Wet Werk en Bijstand. De gemeente gebruikt op haar website en in haar communicatie met cliënten de term vakantie en soms maar niet consequent verblijf in het buitenland. Hierdoor ontstaat verwarring. Want is familie bezoek, zeker als er sprake is van verblijf in het ziekenhuis, te bestempelen als vakantie? Het consequent hanteren van verblijf in het buitenland kan deze verwarring voorkomen en is in overeenstemming met de wet. De ombudsmannorm betreffende goede informatievoorziening is geschonden.

De ombudscommissie concludeert dat een aantal basisnormen zijn geschonden. De wijze van communiceren met de klager is te kort geschoten. Er wordt geen persoonlijk gesprek aangegaan, ondanks herhaalde verzoeken. De schriftelijke correspondentie is niet zorgvuldig. Hierdoor komt de commissie tot het oordeel dat er niet behoorlijk is gehandeld.

Hierbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

1. In besluiten en brieven terminologie hanteren in overeenstemming met de terminologie in de wet
2. bij communicatieproblemen en klachten altijd persoonlijk contact leggen of een gesprek aangaan om escalatie te voorkomen
3. archiefexemplaren van brieven ondertekenen en van verzenddatum voorzien
4. bij mandaat zorgen voor de juiste wijze van ondertekenen van de correspondentie
5. een herhaald verzoek om een persoonlijk gesprek in principe honoreren
6. in de gehele gemeente dezelfde eenduidige en correcte bezwaarschriftenclausule hanteren

In haar reactie geeft de gemeente aan dat zij besloten heeft de aanbevelingen over te nemen en daarna wordt per aanbeveling aangegeven hoe hieraan invulling wordt gegeven:

- 1 .In besluiten en brieven terminologie hanteren in overeenstemming met de terminologie in de wet

Dit heeft geleid tot de volgende aanpassingen: De term vakantie in het buitenland komt te vervallen en wordt vervangen door verblijf in het buitenland. Artikel 28 en 29 van de Wet structuur uitvoeringsorganisaties werk en inkomen worden in nieuwe beschikkingen niet meer gebruikt. De werkwijze met wijzigingsbeschikkingen wordt aangepast naar steeds nieuwe beschikkingen. Normaliter wordt bij vermelding van een artikel de wetgeving genoemd. Abusievelijk was de tekst WWB door handmatig aanpassen op een plaats vervallen. De “Voorwaarden verzoek vakantieverlof ” worden nu met het aanvraagformulier toegestuurd. Deze zullen in het vervolg ook nog bij de beschikking worden gevoegd.

2. bij communicatieproblemen en klachten altijd persoonlijk contact leggen of een gesprek aangaan om escalatie te voorkomen

Persoonlijke, schriftelijke en telefonische communicatie is in principe altijd mogelijk met een klantmanager inkomen. In het onderhavige geval is er met klager veelvuldig telefonisch contact over de zaak geweest, echter geen persoonlijk gesprek. Het was beter geweest om in ieder geval in een persoonlijk gesprek een keer de redenen uiteen te zetten.

3. archiefexemplaren van brieven ondertekenen en van verzenddatum voorzien

Dit betreft een incident, bij controle van de intern controleur wordt hier standaard op gelet.

4. bij mandaat zorgen voor de juiste wijze van ondertekenen van de correspondentie

Dit is een incidentele onvolkomenheid door handmatig aanpassen. Hier is aandacht voor. Bij standaardbeschikkingen is dit niet mogelijk, het systeem genereert de teksten.

5. een herhaald verzoek om een persoonlijk gesprek in principe honoreren

Bij onduidelijkheden omtrent de klacht wordt het gesprek aangegaan, als klager en ambtenaar lijnrecht tegenover elkaar staan wordt door de ambtenaar niet altijd contact gezocht met de klager.

6. in de gehele gemeente dezelfde eenduidige en correcte bezwaarschriftenclausule hanteren

Dit is een incidentele onvolkomenheid door handmatig aanpassen. Hier is aandacht voor. Bij standaardbeschikkingen is dit niet mogelijk, het systeem genereert de teksten.

4.5 Gemeente Schouwen-Duiveland

dossier 2011.086* klacht over de uitvoering van de beleidsregels voor ambtshalve vermindering door de heffingsambtenaar.

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

- a. het niet ambtshalve verminderen van de aanslagen forensenbelasting over de jaren 2006 en 2007 tot nihil;
- b. het definiëren van de driejaarstermijn als ware het een vijfjaarstermijn, terwijl toch een driejaarstermijn wordt toegepast;

Alvorens in te gaan op de verschillende klachtonderdelen, overweegt de ombudscommissie de volgende punten:

-wijze van klachtbehandeling.

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Schouwen-Duiveland onderschrijft het advies van de klachtencommissie waarin gesteld wordt dat over de inhoud van vastgestelde beleidsregels niet kan worden geklaagd, en de klacht wordt op grond van de artikelen 9:1 lid 1 en 9:8 lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht buiten behandeling gelaten. De ombudscommissie is van oordeel dat het in onderhavige geval niet gaat over de inhoud van vastgestelde beleidsregels, maar over de toepassing van door de gemeente geformuleerde beleidsregels in het concrete geval van verzoeker. Ook de wijze van definiëring van de beleidsregels dient te worden betrokken bij de behandeling van deze klacht. Daarbij merkt de commissie op dat tegen het niet toekennen van ambtshalve vermindering geen bezwaar c.q. beroep open staat. Tevens bevreemdt het de Ombudscommissie dat de klachtencommissie concludeert dat zij zich niet bevoegd acht de klacht te behandelen. De klachtencommissie heeft slechts een adviseerende functie, het oordeel over de klacht komt aan het bestuursorgaan toe. In het onderhavige geval is ook niet onderkend dat de heffingsambtenaar een bestuursorgaan is. De commissie komt tot het oordeel dat de klacht overeenkomstig het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht behandeld dient te worden. Er is gehandeld in strijd met de wet c.q. de klachtenverordening gemeente Schouwen-Duiveland.

-Onjuiste beschrijving van de tegen het besluit openstaande (rechts)middelen.

In de brief van de heffingsambtenaar van 22-04-2011 wordt voor verzoeker een opsomming gemaakt van de openstaande mogelijkheden tot aanvechten van het besluit. Hierin wordt gesteld dat verzoeker zich kan richten tot de Nationale Ombudsman. Echter de gemeente Schouwen-Duiveland is aangesloten bij de Zeeuwse Ombudsman, waardoor deze bevoegd is en niet de Nationale Ombudsman. De ombudscommissie is van mening dat een bestuursorgaan van de gemeente op de hoogte hoort te zijn van het feit dat de gemeente is aangesloten bij een regionale ombudsvoorziening (die dezelfde taken en wettelijke bevoegdheden heeft als de Nationale Ombudsman maar beperkt tot de aangesloten instellingen) en dat hierover juiste informatie wordt verstrekt aan burgers. De ombudsmannorm betreffende goede informatieverstrekking is geschonden. De overheid zorgt ervoor dat de burger alle informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is.

-Toezegging dat het oordeel van de Nationale ombudsman zal worden opgevolgd, wordt niet nagekomen.

In voornoemde brief van 22-04-2011 wordt ook gesteld dat het oordeel van de Nationale ombudsman niet bindend is, maar als hij een aanbeveling doet – bijvoorbeeld om de aanslagen alsnog ambtshalve te verminderen – dat de heffingsambtenaar een dergelijke aanbeveling zal opvolgen.

Zoals hiervoor al betoogd is de Nationale Ombudsman niet bevoegd maar de Zeeuwse Ombudsman. De ombudscommissie is van mening dat de toezegging van de heffingsambtenaar dus ook op haar aanbevelingen van toepassing is. Alhoewel er tijdens het onderzoek naar de onderhavige klacht nog geen sprake is van een formele aanbeveling heeft de Zeeuwse Ombudsman onder verwijzing naar door de Nationale ombudsman gedane aanbevelingen en het daarover gestelde in het eigen jaarverslag over 2010, gesteld dat het toepassen van een driejaarstermijn niet behoorlijk is. In de schriftelijke reactie d.d. 28-02-2012 wordt door de heffingsambtenaar aangegeven dat de door de Nationale Ombudsman gedane aanbevelingen zijn gedaan in een geval waaraan als reden voor het niet ambtshalve verminderen de vrees voor vermindering van de belastingopbrengsten ten grondslag lag.

Bij ambtshalve vermindering zou het zijns inziens alleen gaan om door hem verwijtbaar onjuist opgelegde aanslagen. De commissie leest deze beperking niet in de uitspraken van de Nationale ombudsman. De heffingsambtenaar kent geen vermindering voor meer dan 3 jaren toe. Naar aanleiding van deze brief heeft er een gesprek op 02-04-2012 plaatsgevonden met de burgemeester, de heffingsambtenaar en een beleidsambtenaar belastingen. Hierin is nogmaals uitgelegd wat het standpunt van de Zeeuwse Ombudsman is in deze. Ook dit gesprek heeft niet geleid tot een wijziging van het standpunt van de gemeente in deze. De ombudscommissie merkt op dat aan de toezegging van de heffingsambtenaar geen nadere voorwaarden zijn verbonden. De ombudscommissie is van mening dat er gehandeld is in strijd met de ombudsmannorm betreffende betrouwbaarheid. De overheid dient afspraken en toezeggingen na te komen. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren.

Hieronder wordt op ieder klachtonderdeel ingegaan:

a. het niet ambtshalve verminderen van de aanslagen forensenbelasting over de jaren 2006 en 2007 tot nihil;

De Zeeuwse Ombudsman erkent dat gemeenten de mogelijkheid hebben om, in afwijking van de op de Rijksbelastingen van toepassing zijnde regels, een driejaarstermijn te stellen voor het ambtshalve verminderen. Met de Nationale Ombudsman is de Zeeuwse Ombudsman echter van mening dat het toepassen van een vijfjaarstermijn wenselijk is met het oog op het feit dat deze vijfjaarstermijn voor meerdere zaken (onjuistheid herstellen ten nadele van de burger, het verjaren van rechtsvordering ter zake van geldschulden, belastingrecht) wordt gebruikt. Met het oog op de wenselijkheid van uniformiteit tussen de heffing van lokale en rijksbelastingen, zou ook de termijn van ambtshalve vermindering op vijf jaar dienen te worden gesteld. De Zeeuwse Ombudsman heeft hierop ook in haar jaarverslag 2010 gewezen.

Omdat deze gedraging uitsluitend beoordeeld kan worden in samenhang met de hieronder genoemde gedraging wordt over dit klachtonderdeel geen afzonderlijk oordeel gegeven.

b. het definiëren van de driejaarstermijn als ware het een vijfjaarstermijn, terwijl toch een driejaarstermijn wordt toegepast;

De in artikel 1, lid 3 onder c. van de beleidsregels ambtshalve vermindering gemeentelijke belastingen gemeente Schouwen-Duiveland 2010 gebruikte formulering houdt feitelijk een termijn van vijf jaar in. In het onderhavige geval is immers artikel 16, lid 3 van de AWR van toepassing, waarin sprake is van een vijfjaarstermijn. Ten onrechte heeft geen verwijzing plaatsgevonden naar artikel 11, lid 3 van de AWR waarin de grondslag voor de driejaarstermijn is opgenomen.

Deze fout in de definiëring is waarschijnlijk veroorzaakt door het gebruik van de modelverordening van de VNG, waarbij de gemeente geen acht heeft geslagen op de voetnoot met de definitie van de driejaarstermijn: de termijn door welks verloop na het ontstaan van de belastingschuld op voet van artikel 11, derde lid, van de Algemene wet inzake rijksbelastingen, de bevoegdheid tot het vaststellen van de aanslag vervalft.

De gemeente stelt dat zij steeds tot doel heeft gehad om een termijn van drie jaar te omschrijven en te hanteren. Dit blijkt ook uit de nota voor het college van burgemeester en wethouders die bij de vaststelling van de beleidsregels is opgesteld. Het klachtonderdeel is gegrond. Het college van burgemeester en wethouders heeft toegezegd de definiëring in overeenstemming te brengen met de juiste bepaling van de AWR. De ombudscommissie betreurt het dat er niet voor is gekozen om de vijfjaarstermijn toe te passen, maar waardeert het dat het handelen en de regelgeving met elkaar in overeenstemming worden gebracht. De ombudsmannorm betreffende goede organisatie is geschonden. De overheid dient secuur te werken en zij vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo spoedig mogelijk hersteld.

De ombudscommissie constateert dat enkele basisnormen zijn geschonden. Er is onjuist verwezen naar de Nationale ombudsman. De toezegging om de aanbeveling van de Nationale ombudsman na te volgen, wordt niet nagekomen. Daarbij zijn bij het opstellen van beleidsregels fouten gemaakt. Er is onbehoorlijk gehandeld.

Hierbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- Breng handelen en beleidsregels met elkaar in overeenstemming, zoals toegezegd in de brief van 17-04-2012.
- Overweeg het hanteren van de vijfjaarstermijn voor het toekennen van ambtshalve vermindering.
- De gedane ongeclausuleerde toezegging alsnog nakomen.
- Bij het doen van toezeggingen ervoor zorgdragen dat er geen discussie kan ontstaan over de uitleg daarvan.
- Wanneer burgers in (standaard)brieven worden doorverwezen naar een ombudsvoorziening zorgdragen voor juiste informatie ter zake. Tevens is het noodzakelijk op dat punt voor de gehele organisatie uniforme en juridisch juiste formuleringen te hanteren.

Dit rapport is onlangs vastgesteld. Hierdoor was het niet mogelijk voor de publicatie van het jaarverslag een reactie van de gemeente te ontvangen.

dossier 2011.143* klacht over het slechts vanaf 2008 restitueren van ten onrechte in rekening gebracht rioolrecht zakelijk recht

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

- a. het niet ambtshalve verminderen van de aanslagen rioolrecht zakelijk recht over de jaren 2004 tot en met 2007;
- b. het toepassen van een door de gemeente zelfbedachte regel waardoor slechts vanaf 2008 gerestitueerd wordt.
- c. het is niet aan de “schuldige” partij i.c. de gemeente om te bepalen hoeveel hij of zij genegen is terug te betalen;

Alvorens in te gaan op de verschillende klachtonderdelen, overweegt de ombudscommissie de volgende punten:

-Onjuiste beschrijving van de tegen het besluit openstaande (rechts)middelen

In de brief van de heffingsambtenaar van 22-04-2011 wordt voor verzoeker een opsomming gemaakt van de openstaande mogelijkheden tot aanvechten van het besluit. Hierin wordt gesteld dat verzoeker zich kan richten tot de Nationale Ombudsman. Echter de gemeente Schouwen-Duiveland is aangesloten bij de Zeeuwse Ombudsman, waardoor deze bevoegd is en niet de Nationale Ombudsman. De ombudscommissie is van mening dat een bestuursorgaan van de gemeente op de hoogte hoort te zijn van het feit dat de gemeente is aangesloten bij een regionale ombudsvoorziening (die dezelfde taken en bevoegdheden heeft als de Nationale ombudsman, maar beperkt tot de aangesloten instellingen) en dat hierover juiste informatie wordt verstrekt aan burgers. De ombudsmannorm betreffende goede informatieverstrekking is geschonden. De overheid zorgt ervoor dat de burger alle informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is.

-Toezegging dat het oordeel van de Nationale ombudsman zal worden opgevolgd, wordt niet nagekomen.

In voornoemde brief van 22-04-2011 wordt ook gesteld dat het oordeel van de Nationale Ombudsman niet bindend is, maar als hij een aanbeveling doet – bijvoorbeeld om de aanslagen alsnog ambtshalve te verminderen – dat de heffingsambtenaar een dergelijke aanbeveling zal opvolgen.

Zoals hiervoor al betoogd is de Nationale Ombudsman niet bevoegd maar de Zeeuwse Ombudsman. De ombudscommissie is van mening dat de toezegging van de heffingsambtenaar dus ook op haar aanbevelingen van toepassing is. Alhoewel er tijdens het onderzoek naar de onderhavige klacht nog geen sprake is van een formele aanbeveling heeft de Zeeuwse Ombudsman onder verwijzing naar door de Nationale ombudsman gedane aanbevelingen en het daarover gestelde in het eigen jaarverslag over 2010, gesteld dat het toepassen van een driejaarstermijn niet behoorlijk is. In de schriftelijke reactie d.d. 28-02-2012 wordt door de heffingsambtenaar aangegeven dat de door de Nationale Ombudsman gedane aanbevelingen zijn gedaan in een geval waaraan als reden voor het niet ambtshalve verminderen de vrees voor vermindering van de belastingopbrengsten ten grondslag lag.

Bij ambtshalve vermindering zou het zijns inziens alleen gaan om door hem verwijtbaar onjuist opgelegde aanslagen. De commissie leest deze beperking niet in de uitspraken van de Nationale ombudsman. De heffingsambtenaar kent geen vermindering voor meer dan 3 jaren toe. Naar aanleiding van deze brief heeft er een gesprek op 02-04-2012

plaatsgevonden met de burgemeester, de heffingsambtenaar en een beleidsambtenaar belastingen. Hierin is nogmaals uitgelegd wat het standpunt van de Zeeuwse Ombudsman is in deze. Ook dit gesprek heeft niet geleid tot een wijziging van het standpunt van de gemeente in deze.

De ombudscommissie merkt op dat aan de toezegging van de heffingsambtenaar geen nadere voorwaarden zijn verbonden. De ombudscommissie is van mening dat er gehandeld is in strijd met de ombudsmannorm betreffende betrouwbaarheid. De overheid dient afspraken en toezeggingen na te komen. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. -Het definiëren van de driejaarstermijn als ware het een vijfjaarstermijn, terwijl toch een driejaarstermijn wordt toegepast;

De in artikel 1, lid 3 onder c. van de beleidsregels ambtshalve vermindering gemeentelijke belastingen gemeente Schouwen-Duiveland 2010 gebruikte formulering houdt feitelijk een termijn van vijf jaar in. De tekst (na de dubbele punt) verwijst immers naar artikel 16, lid 3 van de AWR, waarin sprake is van een vijfjaarstermijn. Ten onrechte heeft geen verwijzing plaatsgevonden naar artikel 11, lid 3 van de AWR waarin de grondslag voor de driejaarstermijn is opgenomen.

Deze fout in de definiëring is waarschijnlijk veroorzaakt door het gebruik van de modelverordening van de VNG, waarbij de gemeente geen acht heeft geslagen op de voetnoot met de definitie van de driejaarstermijn: de termijn door welks verloop na het ontstaan van de belastingschuld op voet van artikel 11, derde lid, van de Algemene wet inzake rijksbelastingen, de bevoegdheid tot het vaststellen van de aanslag vervalft. De gemeente stelt dat zij steeds tot doel heeft gehad om een termijn van drie jaar te omschrijven en te hanteren. Dit blijkt ook uit de nota voor het college van burgemeester en wethouders die bij de vaststelling van de beleidsregels is opgesteld. Het klachtonderdeel is gegrond.

Het college van burgemeester en wethouders heeft toegezegd de definiëring in overeenstemming te brengen met de juiste bepaling van de AWR. De ombudscommissie betreurt het dat er niet voor is gekozen om de vijfjaarstermijn toe te passen, maar waardeert het dat het handelen en de regelgeving met elkaar in overeenstemming worden gebracht. De ombudsmannorm betreffende goede organisatie is geschonden. De overheid dient secuur te werken en zij vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo spoedig mogelijk hersteld.

Hieronder wordt op ieder klachtonderdeel ingegaan:

a. Het niet ambtshalve verminderen van de aanslagen rioolrecht zakelijk recht over de jaren 2004 tot en met 2007;

De ombudscommissie constateert dat een ambtshalve vermindering niet onbeperkt in tijd wenselijk is, maar dat deze aan een maximale, in de door de Rijksoverheid vastgestelde AWR opgenomen termijn van vijf jaar wordt gebonden. De rechtszekerheid is er immers bij gebaat dat een onherroepelijk vaststaande beslissing, zoals een belastingaanslag, niet tot in het oneindige kan worden gewijzigd. Om een door een overheidsinstantie gemaakte onjuistheid te herstellen acht de ombudscommissie het redelijk om, net als de Rijksbelastingdienst, aan te knopen bij de termijn van vijf jaren. Deze termijn mag immers ook door de overheid worden gebruikt om een onjuistheid te herstellen ten nadele van de burger, ook verjaren rechtsvorderingen ter zake van geldschulden ten laste van het Rijk na vijf jaren.

De ombudscommissie erkent dat de gemeente de vrijheid heeft om af te wijken van deze termijn van vijf jaren en zij kan een termijn van bijvoorbeeld drie jaar hanteren. Een alternatief is de variant waarbij in principe de driejaarstermijn wordt aangehouden, maar waarbij de mogelijkheid bestaat deze termijn te verlengen tot vijf jaar, bijvoorbeeld voor gevallen waarin het onredelijk wordt geacht de termijn van ambtshalve vermindering te beperken tot drie jaar. Te denken valt dan aan een langdurige (meer dan 5 of 10 jaar) heffing van rioolrechten, terwijl er geen sprake is van aansluiting op het gemeentelijk riool. Voor verzoeker betekent dit dat bij een toepassing van een vijfjaarstermijn, ook voor de jaren 2006 en 2007 ambtshalve vermindering zou worden verleend. De jaren 2004 en 2005 komen naar het oordeel van de commissie niet voor ambtshalve vermindering in aanmerking.

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

b. Het toepassen van een door de gemeente zelfbedachte regel waardoor slechts vanaf 2008 gerestitueerd wordt.

De ombudscommissie merkt op dat de gemeente de beleidsvrijheid heeft om een andere termijn dan de in het belastingrecht algemeen gebruikelijke vijfjaarstermijn toe te passen bij ambtshalve vermindering. De driejaarstermijn is in de Beleidsregels ambtshalve vermindering gemeentelijke belastingen gemeente Schouwen-Duiveland 2010 vastgelegd. Dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

c. Het is niet aan de "schuldige" partij i.c. de gemeente om te bepalen hoeveel hij of zij genegen is terug te betalen;

Een belastingplichtige heeft ook zelf de verantwoordelijkheid om de juistheid van de grondslag van de belasting te onderzoeken en tijdig bezwaar te maken indien hier onjuistheden in worden geconstateerd.

Zoals reeds hiervoor aangegeven heeft de gemeente de beleidsvrijheid om de termijn voor ambtshalve vermindering te bepalen. Het klachtonderdeel is ongegrond.

De ombudscommissie constateert dat enkele basisnormen zijn geschonden. Er is onjuist verwezen naar de Nationale ombudsman. De toezegging om de aanbeveling van de Nationale ombudsman na te volgen, wordt niet nagekomen. Daarbij zijn bij het opstellen van beleidsregels fouten gemaakt. Er wordt geen maatwerk geleverd. Er is onbehoorlijk gehandeld.

Hierbij worden de volgende aanbevelingen gedaan

-Breng handelen en beleidsregels met elkaar in overeenstemming, zoals toegezegd in de brief van 17-04-2012.

-Overweeg het hanteren van de vijfjaarstermijn voor het toekennen van ambtshalve vermindering. Indien dit niet wordt gedaan, open dan de mogelijkheid om af te wijken van de driejaarstermijn en deze te verlengen tot vijf jaar indien het onredelijk wordt geacht de termijn van ambtshalve vermindering te beperken tot drie jaar, zoals in het geval van langdurige heffing van rioolrechten, terwijl er geen sprake is van aansluiting op het gemeentelijk riool. (Deze laatste mogelijkheid wordt ook benoemd in de toelichting op de Modelbeleidsregels ambtshalve vermindering gemeentelijke belastingen van de VNG.)

-De gedane ongeclausuleerde toezegging alsnog nakomen.

-Bij het doen van toezeggingen ervoor zorgdragen dat er geen discussie kan ontstaan over de uitleg daarvan.

-Wanneer burgers in (standaard)brieven worden doorverwezen naar een ombudsvoorziening zorgdragen voor juiste informatie ter zake. Tevens is het noodzakelijk op dat punt voor de gehele organisatie uniforme en juridisch juiste formuleringen te hanteren.

Dit rapport is onlangs vastgesteld. Hierdoor was het niet mogelijk voor de publicatie van het jaarverslag een reactie van de gemeente te ontvangen.

Voor de rapporten die in het begin van 2011 zijn uitgebracht en al in vorige jaarverslag zijn opgenomen, wordt verwezen naar het jaarverslag 2010. De met een* aangegeven rapporten zijn uitgebracht na het verslagjaar.

5 Beschrijving verzoeken

* *doorgezonden door de Nationale ombudsman*

ter behandeling doorgezonden

De verzoeken die aanleiding zijn geweest tot het uitbrengen van een eindrapport staan in hoofdstuk 4 vermeld.

5.1 gemeente Borsele

***# dossier 2011.006 werken met het behoud van een uitkering**

Omdat de gemeente geen voorschot wil verstrekken voor reiskosten is verzoeker niet in staat om op het werk te komen. Daarnaast ontstaat er met de werkgever ook een conflict over de omvang van de betrekking. Aangezien niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de klacht, na overleg met verzoeker, als bezwaarschrift zal worden behandeld.

dossier 2011.050 niet meewerken aan vervanging garage door loods

In het kader van het vooroverleg geeft de gemeente aan niet voornemens te zijn medewerking te verlenen aan de vervanging van een garage door een loods. Als verzoeker vraagt om een nadere motivering geeft de gemeente aan dat er eerst een bouwvraag moet worden ingediend zodat er een formeel besluit kan worden genomen waartegen bezwaar kan worden gemaakt. Dan moeten er wel leges betaald worden. De Zeeuwse Ombudsman wijst verzoeker in dit kader op de beleidsvrijheid van de gemeente om al dan niet een vrijstellingsprocedure te starten en het feit dat hij niet bevoegd is over dit soort zaken te oordelen.

dossier 2011.094 gedoogvergunning voor structurele verhuur

Voor de naast de recreatiewoning van verzoeker gelegen recreatiewoning verleent de gemeente een gedoogvergunning voor permanente verhuur. De woning wordt verhuurd aan arbeidsmigranten. Zelf woont zij permanent in de woning wat door de gemeente wordt gedoogd. Nu zij haar woning wil verkopen haken kandidaat kopers af vanwege de situatie bij de buurwoning. Aan verzoeker wordt geadviseerd de gedoogbeschikking voor de buurwoning op te vragen en eventueel bezwaar te maken indien de termijn daarvoor nog niet verlopen is. Ondanks een verzoek daartoe stuurt de gemeente de handreiking huisvesting arbeidsmigranten op de Bevelanden niet aan verzoeker toe. Hiervoor kan een beroep worden gedaan op de Wet Openbaarheid van Bestuur. Tenslotte wordt nog gewezen op het in behandeling zijnde wetsvoorstel Wet vergunning onrechtmatige bewoning recreatiewoningen. Daarna wordt van haar niets meer vernomen.

5.2 gemeente Goes

#dossier 2011.004 weigering toegang parkeergarage

De toegang tot de parkeergarage wordt geweigerd omdat de kosten van het abonnement volgens de beheerder niet aan de gemeente zouden zijn voldaan. Verzoeker geeft aan dat dit wel het geval is. Omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden aan de gemeente. Daarna wordt door de klachtencoördinator medegedeeld dat de klacht naar tevredenheid van verzoeker is opgelost.

dossier 2011.017 schade als gevolg uitspraken burgemeester

Door de burgemeester wordt het gebied waarin de woning van verzoeker is gelegen betiteld als "een rotte kies". Verzoeker is van mening dat hij hierdoor schade lijdt. De gemeente is ook niet aan staat aan te geven wat de plannen zijn. Hij wordt door de Ombudscommissie geadviseerd contact op te nemen met het Juridisch Loket voor een advies voor het indienen van een schadeclaim.

dossier 2011.036 containers worden niet meer gebruikt

Vanwege het uitvoeren van schilders werkzaamheden zijn een aantal containers neergezet op een parkeerplaats. Ondanks dat er al geruime tijd geen werkzaamheden meer worden uitgevoerd blijven de containers staan. Volgens verzoeker zijn ze ook vanuit verkeerstechnisch oogpunt niet handig neergezet. De communicatie met de gemeente verloopt moeizaam. Uit informatie van de gemeente blijkt dat er voor het plaatsen van de containers een vergunning is verleend en worden de werkzaamheden op korte termijn hervat. De Zeeuwse Ombudsman wijst verzoeker erop dat hij een klacht kan indienen bij de gemeente indien hij van mening is dat de medewerkers van de gemeente Goes hem niet goed geholpen hebben. Daarna wordt van hem niets meer vernomen.

dossier 2011.038 naheffingsaanslag parkeerbelasting

Bij het dichtslaan van het portier was het parkeerkaartje opgewaaid en tegen de stijl van het raam terechtgekomen. Een ingediend bezwaarschrift wordt ongegrond verklaard. Verzoeker voelt zich onheus bejegend door de verklaring van de parkeercontroleur dat er geen geldig parkeerkaartje achter de voorruit lag. De Ombudscommissie adviseert haar beroep aan te tekenen bij de rechtbank en bij de gemeente de foto op te vragen die de parkeercontroleur heeft gemaakt bij het constateren van de overtreding.

dossier 2011.081 verwijderen zand en verplaatsing schutting

Door de gemeente wordt vastgesteld dat er een hoop zand op het trottoir ligt en een schutting deels op hun eigendom is geplaatst. Verzoeker wordt verzocht een en ander te

verwijderen. Door haar lichamelijke toestand is zij hiertoe echter zelf niet in staat. Zij is bereid dat te regelen maar niet binnen de door de gemeente gestelde termijn. Nadat de Zeeuwse Ombudsman contact opneemt met de gemeente wordt door de gemeente in overleg met verzoeker een nadere afspraak gemaakt over de verwijdering. Daarmee is de klacht naar tevredenheid van verzoeker opgelost.

dossier 2011.111 naheffingsaanslag parkeerbelasting

De gemeente komt een afspraak over de afwikkeling van een klacht over een naheffingsaanslag parkeerbelasting niet na. Uit informatie van de klachtencoördinator blijkt dat de reactie naar verzoeker al onderweg is.

dossier 2011.119 wijziging bestemmingsplan

De gemeente is voornemens een bestemmingsplan te wijzigen. Verzoeker heeft daar grote moeite mee. Volgens hem zijn er ook al een aantal voorbereidende werkzaamheden door de gemeente uitgevoerd. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem tegen de bestemmingsplanwijziging een bezwaarschrift in te dienen en geeft aan dat, als de uitgevoerde werkzaamheden niet vergunningsplichtig zijn c.q. in strijd met het vigerende bestemmingsplan dat hij daar niets tegen kan doen.

dossier 2011.127 (geluids)overlast van buurman

De gemeente geeft aan niets voor verzoeker te kunnen doen tegen de (geluids)overlast van haar buurman. De woning van betrokkene is eigendom van de woningcorporatie maar die reageert niet op de brieven. De Ombudscommissie wijst verzoeker erop dat de gemeente alleen kan optreden als daarvoor ook een formele grond is. Het staat haar uiteraard altijd vrij een klacht bij de gemeente in te dienen. Over het niet reageren op de brieven kan een klacht worden ingediend bij de woningcorporatie.

dossier 2011.132 collectieve ziektekostenverzekering

In verband met zijn uitkering heeft verzoeker een aanvraag ingediend om deel te nemen aan de collectieve ziektekostenverzekering van de gemeente. Volgens hem stagneert de inschrijving waardoor de noodzakelijke medische hulp niet kan worden verkregen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de aanmelding bij de zorgverzekering in eerste instantie niet compleet was. Dat is inmiddels wel het geval. Enige tijd later ontvangt hij bericht dat hij en zijn partner met terugwerkende kracht zijn ingescheven.

5.3 gemeente Hulst

dossier 2012.023 uitkeringsfraude

Een inwoner zou niet op het door hem aangegeven adres wonen maar bij zijn vrouw. Beiden bezetten zij daardoor ook onterecht een standplaats voor een woonwagen. Verzoeker heeft de wethouder en een tweetal ambtenaren daarover reeds geïnformeerd maar er wordt geen actie ondernemen. Hij wordt door de Ombudscommissie geadviseerd e.e.a. schriftelijk bij het college van burgemeester en wethouders c.q. de sociale dienst te melden en eventueel een klacht in te dienen over het feit dat door de gemeente niets met de door hem verstrekte informatie wordt gedaan.

dossier 2011.110 re-integratie

Verzoeker heeft sinds enige jaren een WWB-uitkering en in dat kader aangedrongen op re-integratie. Aan dat verzoek is volgens hem door de gemeente tot voor kort nooit gehoor gegeven. Nu wordt dat ineens wel opgepakt maar door het feit dat hij in deeltijd werkt, kan hij niet altijd gevolg geven aan de afspraken met de gemeente. Daarom wordt de betaling van zijn uitkering opgeschort. Geruime tijd geleden heeft hij daarover al een klacht ingediend. Inmiddels is de opschorting van zijn uitkering opgeheven maar van die opschorting heeft hij nooit een besluit ontvangen. De Zeeuwse Ombudsman stuurt de klacht door aan de klachtencoördinator van de gemeente. Hij wordt door de gemeente uitgenodigd voor een gesprek. Daarna wordt van de gemeente en verzoeker niets meer vernomen.

dossier 2011.114 niet beantwoorde vragen over parkeerbeleid

Schriftelijke vragen van verzoeker over het parkeerbeleid van de gemeente worden niet beantwoord. Nadat contact wordt opgenomen met de klachtencoördinator ontvangt verzoeker een tussentijdse reactie waarbij de aanspraak op een vergoeding op grond van de Wet dwangsom en beroep wordt afgewezen. De inhoudelijke beantwoording van de brieven zal separaat geschieden. Daarna wordt van de gemeente en verzoeker niets meer vernomen.

dossier 2011.121 weigering uitkering

Een aanvraag om een uitkering wordt afgewezen omdat verzoeker het leerwerk aanbod niet naar behoren zou hebben geaccepteerd. De Zeeuwse Ombudsman adviseert een bezwaarschrift in te dienen.

dossier 2011.131 bestemmingsplan tot stand gekomen op basis van misleiding

De integriteit van een voormalig wethouder wordt door verzoeker ter discussie gesteld. Hij stelt over harde bewijzen ter zake te beschikken. Door hem is daardoor schade geleden. Daarover heeft hij een gesprek gehad met de burgemeester maar die heeft geen

actie ondernomen. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat de in het geding zijnde gedragingen al veel ouder zijn dan één jaar zodat er in principe geen onderzoek meer ingesteld wordt naar de klacht. Betrokkene is ook de haalbaarheid van een juridische procedure tegen de gemeente aan het onderzoeken. Op basis van de verstrekte informatie zal hij een afweging maken welke actie de meeste kans van slagen heeft. Van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

5.4 gemeente Kapelle

dossier 2011.033 versoepeling beeldkwaliteitsplan

Een groep bewoners vindt dat het beeldkwaliteitsplan voor een bepaalde wijk moet worden versoepeld. De wethouder raadt hen aan een gesprek met het raadspresidium aan te vragen, doch dat gesprek wordt geweigerd. Verzoeker, die optreedt als contactpersoon van de bewoners, wordt door de Zeeuwse Ombudsman doorverwezen naar de raadsgriffier om na te gaan of er gebruik gemaakt kan worden van het spreekrecht tijdens de raads- of een commissievergadering.

dossier 2011.071 parkeren grote voertuigen

Op grond van het bepaalde in de Algemene Plaatselijke Verordening is het parkeren van vrachtwagens in de bebouwde kom niet meer toegestaan. Er is door de gemeente overleg gevoerd met betrokkenen over alternatieven maar die zijn niet in de buurt of er zijn kosten aan verbonden. Dat overleg heeft verzoeker als onplezierig ervaren. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt verzoeker doorverwezen naar de gemeente.

5.5 gemeente Middelburg

dossier 2011.002 parkeerboete

Voor het afhalen van een sleutel bij een makelaar wordt de auto geparkeerd zonder dat bij de parkeermeter het verschuldigde parkeertarief is voldaan. Er wordt een naheffingsaanslag uitgeschreven. Het bezwaar wordt afgewezen. De Ombudscommissie deelt verzoeker mee niet bevoegd te zijn en adviseert hem beroep aan te tekenen bij de rechtbank dan wel bij de gemeente een klacht in te dienen over het gedrag van de parkeercontroleur(s).

dossier 2011.003 declaratie vergoeding alphahulpen

De echtgenote van verzoeker werkt als alphahulp. Zij heeft echter grote moeite met de wijze waarop de facturering bij de instelling die voor haar bemiddelt dient plaats te vinden. Uit informatie van de gemeente blijkt dat in het Programma van Eisen dat hoort bij het bestek voor de aanbesteding voorwaarden ter zake zijn opgenomen. Deze voor-

waarden zijn aangescherpt omdat in het verleden is gebleken dat de zorgaanbieders hun declaraties veel te laat indienden. De Ombudscommissie is niet bevoegd om over het beleid van de gemeente te oordelen. Hoe de instelling vervolgens omgaat met de verdere vertaling van de gemeentelijke voorwaarden is een bevoegdheid van die instelling zelf. Verzoeker wordt doorverwezen naar de landelijke belangenbehartiger voor alphahulpen.

***#dossier 2011.010 uitvoering bestemmingsplan**

Verzoeker heeft problemen met de wijze waarop door de gemeente uitvoering wordt gegeven aan een vastgesteld bestemmingsplan. Een verzoek om een planschadevergoeding wordt afgewezen. De Ombudscommissie acht zich, nog afgezien van het feit dat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste, niet bevoegd een onderzoek in te stellen. Het bestemmingsplan is een algemeen verbindend voorschrift en tegen de afwijzing van het verzoek om planschade kan bezwaar worden gemaakt c.q. beroep worden ingesteld

dossier 2011.011 verhoging kosten parkeerontheffing

De kosten voor een parkeerontheffing zijn met 100% verhoogd. Verzoeker vindt dit, als ondernemer die dikwijls in Middelburg moet zijn, onrechtvaardig. Door de Ombudscommissie wordt hij erop gewezen dat dit een zaak is van de gemeenteraad waarover de commissie niet bevoegd is te oordelen. Hij wordt geadviseerd zijn ongenoegen bij de gemeenteraad kenbaar te maken.

dossier 2011.028 het zoeken van contact met aspirant kopers

Een ambtenaar zou volgens verzoeker contact hebben gezocht met aspirant kopers van een aan hem in eigendom toebehorend bedrijfspand om hen elders te huisvesten. Door de betrokken ambtenaar wordt gesteld dat het initiatief voor de contacten met hem bij de aspirant kopers heeft gelegen. Omdat verzoeker de betreffende gedraging in de klacht op geen enkele wijze onderbouwt, verzoekt de Ombudscommissie hem dit alsnog te doen. Omdat daarop door hem niet wordt gereageerd wordt besloten het klachtdossier te sluiten.

***dossier 2011.030 ambtshalve uitschrijving uit het GBA**

De gemeente heeft een brief verzonden met het voornemen om verzoeker ambtshalve uit te schrijven uit het GBA. Deze brief heeft hem te laat bereikt waardoor de termijn voor het indienen van een bezwaarschrift is verstreken. Dat heeft hem veel problemen opgeleverd. Over de gevolgen daarvan heeft hij tweemaal een klacht ingediend bij de gemeente. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de eerste klacht begin 2010 is afgehandeld. De tweede klacht is nog in behandeling bij de gemeente. Omdat de eerste klacht meer dan één jaar na de afhandeling daarvan aan de Zeeuwse Ombudsman wordt voorgelegd is deze niet bevoegd een onderzoek in te stellen. M.b.t. de afhandeling van de tweede klacht wordt van verzoekers niets meer vernomen.

***dossier 2011.041 vergunning voor een woonboot**

Volgens verzoeker heeft de gemeente een vergunning afgegeven voor een woonark die veel te groot is voor de haven. Daarnaast is er een gasinstallatie aangelegd op zijn grond. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem de vergunning voor de woonboot op te vragen bij de gemeente. Als blijkt dat er gehandeld wordt in strijd met die vergunning kan er een handhavingsverzoek worden ingediend.

dossier 2011.069 meerdere bewoners ingeschreven in het GBA op één adres

Op een in het GBA opgenomen adres zouden meerdere bewoners staan ingeschreven terwijl verzoeker er alleen woont. Ze wordt daardoor regelmatig geconfronteerd met deurwaarders. Contacten met de gemeente om dit probleem op te lossen hebben niets opgeleverd. Uit informatie van de gemeente blijkt dat alleen verzoeker staat ingeschreven op het betreffende adres. Zij wordt geadviseerd een klacht in te dienen bij de politie en de deurwaarders die bij haar aan de deur komen. Zij dienen immers het GBA te raadplegen voordat ze aan de slag gaan.

dossier 2011.105 geen reactie op e-mail

Een e-mail van verzoeker wordt niet beantwoord. Na contact met de gemeente blijkt dat de behandelend ambtenaar deze e-mail niet heeft gelezen. Hij biedt zijn excuses aan en beantwoordt de e-mail alsnog. Daarmee is de klacht naar tevredenheid van verzoeker afgedaan.

dossier 2011.108 geen recht meer op kwijtschelding belastingen

Omdat het inkomen van verzoeker als gevolg van een pensioen met ingang van volgend jaar stijgt verwacht zij geen recht meer te hebben op kwijtschelding. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar erop dat zij altijd een aanvraag kan indienen en tegen een eventuele afwijzing beroep kan instellen.

5.6 gemeente Noord Beveland

dossier 2011.045 niet regelen collectieve aanvullende zorgverzekering

Er wordt bij de gemeente Goes een klacht ingediend over het, ondanks herhaalde verzoeken, niet regelen van een collectieve aanvullende zorgverzekering. De werkzaamheden op grond van de Wet Werk en Bijstand worden voor de gemeente Noord-Beveland op basis van een samenwerkingsovereenkomst door de gemeente Goes uitgevoerd. Het college van burgemeester en wethouders van Noord-Beveland heeft daartoe mandaat verleend aan het afdelingshoofd Activering en Inkomensvoorziening van de gemeente Goes. De klacht wordt door de gemeente Goes ter behandeling doorgezonden aan de gemeente Noord-Beveland. Omdat is gebleken dat de

medewerkers van de gemeente Goes wel degelijk alles hebben gedaan voor het regelen van de zorgverzekering wordt de klacht ongegrond verklaard. Vanwege een betalingsachterstand kon de bestaande zorgverzekering echter niet worden opgezegd. Vervolgens richt verzoeker zich opnieuw tot de gemeente. Die vraagt de Zeeuwse Ombudsman om de klacht in behandeling te nemen. Op de vraag van de Zeeuwse Ombudsman of het goed is dat de aan de gemeente gezonden brief als klacht in behandeling wordt genomen is door verzoeker niet gereageerd. Daarna wordt het klachtdossier gesloten.

dossier 2011.097 uitbreiding restaurant

Er wordt aan een restaurant een aanbouw gerealiseerd. Volgens verzoeker heeft hij hiertegen bezwaar gemaakt. De gemeente stelt echter dat de bouw vergunningsvrij is. Er is ook sprake van geluids- en stankoverlast. Verzoeker wordt doorverwezen naar de klachtencoördinator van de gemeente, die korte tijd later meldt dat er inderdaad telefonisch contact is geweest. De gemeente zegt toe de vragen op korte termijn te zullen beantwoorden.

***dossier 2011.141 niet mogelijk postadres in de GBA op te nemen**

Omdat zijn moeder niet meer in staat is haar correspondentie zelfstandig af te wikkelen vraagt verzoeker de gemeente om een postadres in de GBA op te nemen. Volgens de gemeente is dat niet mogelijk. De Zeeuwse Ombudsman deelt hem mede dat het mogelijk is voor een briefadres te kiezen maar daaraan zitten ook een aantal nadelen verbonden. Na een afweging van de voor- en nadelen besluit hij de bestaande situatie te handhaven en het verzorgingstehuis waar zijn moeder verblijft te verzoeken de post door te sturen.

5.7 gemeente Reimerswaal

dossier 2011.025 bereikbaarheid garages

Als gevolg van de bouw van de brandweerkazerne zouden de garages van een aantal bewoners nagenoeg onbereikbaar zijn met de auto. Het bouwplan van de kazerne overschrijdt het bouwblok. Er is beroep ingesteld tegen het bouwplan. De Zeeuwse Ombudsman is, afgezien van het feit dat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste, niet bevoegd een onderzoek in te stellen. Verzoeker wordt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de gemeente over de wijze waarop de gemeente zich tegenover de bewoners heeft opgesteld.

dossier 2011.067 aanleg trapveldje in strijd met het bestemmingsplan

Tegenover de woning van verzoeker wordt door de gemeente een trapveldje aangelegd. Dat is volgens hem in strijd met het bestemmingsplan omdat daarin sprake is van een groenvoorziening. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat hij een handhavingverzoek kan indienen als zou blijken dat de aanleg inderdaad in strijd is met het bestemmingsplan.

dossier 2011.089 huisvesting arbeidsmigranten

De gemeente is voornemens een omgevingsvergunning voor een verbouwing te verlenen waardoor de huisvesting van arbeidsmigranten mogelijk wordt gemaakt. Daartegen is veel bezwaar. Omdat er bezwaar tegen de vergunning kan worden ingediend, acht de Zeeuwse Ombudsman zich niet bevoegd een onderzoek in te stellen. Afgezien hiervan is nog niet voldaan aan het kenbaarheid vereiste. Aangezien de communicatie van de gemeente over de plannen volgens verzoeker ook niet goed verloopt, wordt hij geadviseerd daarover een klacht in te dienen bij de gemeente.

dossier 2011.124 ontwikkeling haventerrein

Voor de ontwikkeling van een haventerrein blijkt binnen de gemeenteraad geen draagvlak te zijn. In de pers verschijnen berichten dat de discussie hierover toch weer zou worden heropend. Verzoeker behartigt de belangen van een eigenaar van een woning die nabij het plangebied is gelegen. De woning wordt door deze discussie nagenoeg onverkoopbaar. Verzoeker wordt geadviseerd in overleg te treden met de gemeente.

dossier 2011.144 niet tijdig beslissen op verzoek intrekken dwangsom

Eén jaar nadat een last onder dwangsom is opgelegd wordt een verzoek gedaan om deze last in te trekken omdat er gedurende één jaar geen dwangsom verbeurd is. Na één maand is nog geen reactie op het verzoek ontvangen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat besloten is het besluit op het verzoek aan te houden vanwege een geplande geluidsmeting. Vanwege ziekte van de ambtenaar die dat moet uitvoeren is er enige vertraging opgetreden. Overigens wordt verzoeker door de gemeente op de hoogte gehouden over de stand van zaken. Nadat de Zeeuwse Ombudsman verzoeker hierover heeft geïnformeerd wordt niets meer van hem vernomen.

5.8 gemeente Schouwen-Duiveland

dossier 2011.027 stofoverlast als gevolg van renovatiewerkzaamheden

Door het verwijderen van voegen bij renovatiewerkzaamheden heeft verzoeker veel last van stof. Hij vraagt zich af wat daartegen kan worden gedaan. De Zeeuwse Ombudsman adviseert bij de gemeente de bouwvergunning op te vragen om na te gaan of er voorwaarden zijn opgenomen om stofoverlast tegen te gaan. Tevens wordt gewezen op de mogelijkheid tot het indienen van een handhavingsverzoek als blijkt dat er niet overeenkomstig te voorschriften wordt gehandeld.

dossier 2011.029 controle hondenbelasting

De gemeente legt na een controle een aanslag hondenbelasting op. In de tussentijd is de hond echter op een ander adres ondergebracht en afgemaakt. Als de gemeente om bewijsstukken vraagt kan verzoeker die niet overleggen. Zij zegt tevens dat de ambtenaar waarmee zij daarover contact heeft gehad gezegd zou hebben dat ze de aanslagen kon verscheuren. De gemeente stelt echter dat de aanslagen gewoon betaald moeten worden. De Zeeuwse Ombudsman geeft aan dat het indienen van een bezwaarschrift in dit geval de juiste weg is. Dat heeft verzoeker niet gedaan. Geadviseerd wordt een klacht in te dienen als zij van mening is dat de gemeente zich onbehoorlijk tegenover haar heeft gedragen.

***dossier 2011.042 naheffingsaanslag parkeerbelasting**

Er wordt een naheffingsaanslag parkeerbelasting opgelegd. Die wordt volgens verzoeker door hem betaald. Daarna wordt een dwangbevel opgelegd omdat de naheffingsaanslag niet is voldaan. Ook die voldoet hij ervan uitgaande dat het teveel door hem betaalde bedrag wel zal worden gerestitueerd. Dat gebeurt niet waarna verzoeker een klacht indient bij de Zeeuwse Ombudsman. Er wordt contact opgenomen met de gemeente waaruit blijkt dat de eerste betaling van de naheffingsaanslag niet kan worden getraceerd. Daarna wordt verzoeker verzocht een betalingsbewijs te overleggen. Dat blijkt echter verloren gegaan te zijn. Ook door het bedrijf dat de parkeercontroles voor de gemeente uitvoert blijkt het bedrag niet te zijn ontvangen. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht vervolgens ter behandeling doorgezonden aan de gemeente. Die besluit de klacht niet te behandelen omdat er een mogelijkheid was bezwaar te maken. Daarvan heeft verzoeker ook gebruik gemaakt.

***dossier 2011.054 bijzondere bijstand voor reiskosten**

Verzoeker heeft een aanvraag voor bijzondere bijstand ingediend voor de vergoeding van reiskosten. Uit informatie van de gemeente blijkt dat er door verzoeker een bezwaarschrift is ingediend. Daarover zal binnenkort een hoorzitting plaatsvinden. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat hij niet bevoegd is om een onderzoek in te stellen.

dossier 2011.057 geen actie van de gemeente tegen overlast

Een groep jongeren veroorzaakt overlast. Van de zijde van de gemeente wordt toegezegd dat de problematiek wordt voorgelegd aan de burgemeester en dat verzoeker daarna wordt geïnformeerd. Negen maanden later heeft verzoeker nog steeds geen reactie ontvangen. De Ombudscommissie neemt contact op met de gemeente. Toegezegd wordt dat alsnog zal worden gereageerd. Er worden excuses aangeboden voor het feit dat een reactie achterweg is gebleven en wordt toegezegd dat verzoeker zal worden uitgenodigd voor een gesprek met de burgemeester. Meer dan één maand later heeft verzoeker daarvoor echter nog geen uitnodiging ontvangen. Nadat hij de gemeente daarop wijst volgt er direct een reactie waarin wordt aangegeven dat de gemeente zich zal richten op de door verzoeker aangegeven oplossing voor het probleem, namelijk het weghalen van een aantal banken. Enkele dagen later volgt de mededeling dat de

banken inderdaad zullen worden weggehaald. Daarna wordt van verzoeker niets meer vernomen.

dossier 2011.060 afhandeling aanvraag schuldhulpverlening

Door verzoeker is drie jaar geleden een aanvraag voor schuldhulpverlening ingediend. Volgens hem heeft de gemeente daarmee niets gedaan. Uit informatie van de gemeente blijkt dat hij een klacht heeft ingediend over het bureau dat door de gemeente in de arm is genomen voor de afhandeling van de aanvragen voor schuldhulpverlening. Volgens de gemeente klopt het echter niet dat er drie jaar niets is gedaan. Er is weliswaar geen besluit genomen over de schuldsanering maar er is op een andere wijze hulp verleend. De Zeeuwse Ombudsman is van mening dat, ondanks het feit dat de werkzaamheden zijn uitbesteed, de gemeente wel verantwoordelijk is voor de uitvoering daarvan. De gemeente nodigt verzoeker uit voor een gesprek. Na het gesprek geeft verzoeker volgens het verslag richting gemeente aan dat zijn klacht daarmee naar tevredenheid is afgedaan. Aan de Zeeuwse Ombudsman meldt hij echter dat hiervan echter geen sprake is. Vervolgens stelt de gemeente zich op het standpunt dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen omdat deze betrekking heeft op gedragingen van de medewerkers van het bureau waaraan de werkzaamheden zijn uitbesteed. Verzoeker dient daarop een klacht in bij het betreffende bureau. Daarna wordt niets meer van hem vernomen.

dossier 2011.065 aanbrengen verkeersdrempel

Verzoeker is bang dat er door het plaatsen van een verkeersdrempel schade aan zijn woning zal ontstaan. De gemeente is echter niet van plan een nulmeting te laten uitvoeren om achteraf vast te kunnen stellen of eventuele schade het gevolg is van de verkeersdrempel. De Zeeuwse Ombudsman stuurt hem een aantal uitspraken van de Nationale Ombudsman toe die hij kan gebruiken in zijn overleg met de gemeente.

dossier 2011.074 geluidsoverlast en overlast van fijnstof door verkeer

Op een weg met een maximum snelheid van 50 km per uur wordt veel te hard gereden. Dit geeft geluidsoverlast en overlast van fijnstof. De gemeente zegt toe een telkabel te plaatsen maar deze bleek kapot te zijn. Verzoeker wordt geadviseerd een klacht in te dienen over het niet nakomen van een toezegging.

dossier 2011.090 beëindigen vergoedingen bij verhuizing

Verzoeker had een WWB-uitkering van de gemeente die reeds eerder is beëindigd en er is ook een overeenkomst afgesloten met betrekking tot een reïntegratietraject. Nu ze is verhuisd naar een andere gemeente houdt de gemeente zich volgens haar niet meer aan de overeengekomen afspraken. Haar bezwaar wordt niet-ontvankelijk verklaard omdat het te laat is ingediend. Dat kan ze moeilijk accepteren. Daarnaast heeft zij van de gemeente een rekening ontvangen voor een door een arts uitgevoerde second

opinion. Op een verzoek om het dossier toe te zenden wordt niet gereageerd, waarna het klachtdossier wordt gesloten.

dossier 2011.107 omgevingsvergunning aanbouw woning

Er is bezwaar gemaakt tegen de aanbouw aan de woning van de burens. De bezwaarschriftencommissie constateert in haar advies dat in het onderhavige geval geen omgevingsvergunning vereist is. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker een en ander nog eens te laten toetsen door een deskundige. Als de stelling van de bezwaarschriftencommissie juist is heeft het immers weinig zin, als het college van burgemeester en wethouders het advies van de bezwaarschriftencommissie overneemt, de zaak aan de rechtbank voor te leggen.

#dossier 2011.118 omgang WSW-werknemers tijdens ziekte of afwezigheid

Wegens gedeeltelijke arbeidsgeschikheidsverklaring na een ziekte moet verzoeker zich weer melden bij het WSW-bedrijf van de gemeente. Omdat hij dat niet doet wordt hij ontslagen. De gang van zaken hieromtrent is voor hem aanleiding voor het indienen van een klacht. Deze wordt ter behandeling doorgezonden naar de gemeente omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste. Met uitzondering van het onderdeel over de informatieverstrekking inzake de klachtbehandeling wordt de klacht ongegrond verklaard. Van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

***dossier 2011.120 WOZ waarde woning**

De hoogte van de door de gemeente vastgestelde WOZ-waarde c.q. de heffing van de belasting op zich is aanleiding voor het indienen van een klacht. Nog afgezien van het feit dat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste geeft de Zeeuwse Ombudsman aan dat tegen de vaststelling van de WOZ-waarde bezwaar kan worden gemaakt. Omdat de heffing van de belasting is gebaseerd op een algemeen verbindend voorschrift kan hiernaar ook geen onderzoek worden ingesteld.

dossier 2011.130 aanpassing woning

Vanwege de lichamelijke beperkingen van zijn vriendin is het noodzakelijk dat de douche in de woning van verzoeker wordt aangepast. De gemeente zegt volgens hem de aanpassing toe. Er wordt gekozen voor de duurste offerte waarin een aantal zaken zijn opgenomen die al lang door verzoeker zelf zijn uitgevoerd. Een scherm voor de inloopdouche wordt echter niet vergoed. Daar begrijpt hij niets van. Uit informatie van de gemeente blijkt echter dat er nog helemaal geen besluit was genomen en dat er gewacht werd op een offerte. Enige tijd later is er wel een besluit genomen wat is medegedeeld aan verzoeker. Daarna wordt door hem opdracht gegeven voor de verbouwing.

5.9 gemeente Sluis

dossier 2011.040 overlast werkplaats en verhuuractiviteiten

Het bevreemdt verzoeker dat de gemeente de vestiging van een werkplaats waaruit ook verhuuractiviteiten plaatsvinden heeft toegestaan. E.e.a. veroorzaakt veel overlast voor de omgeving. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem bij de gemeente de vergunning op te vragen. Indien blijkt dat er gehandeld wordt in strijd met de vergunning kan er een handhavingsverzoek bij de gemeente worden ingediend.

dossier 2011.044 stopzetten WWB-uitkering

Verzoeker past regelmatig op het zoontje van een vriend. Bij een bezoek van de sociale recherche wordt aangegeven dat zij daardoor waarschijnlijk het recht op een uitkering zal verliezen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar bezwaar te maken mocht er een besluit worden genomen om haar uitkering te beëindigen.

dossier 2011.053 geen reactie op aanvragen invalide parkeerkaart en –plaats

Er wordt door verzoeker geen reactie ontvangen op door hem ter zake ingediende aanvragen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de zaak echter wel iets genuanceerder ligt dan verzoeker stelt. De klacht wordt doorgezonden aan de gemeente omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste. Daarna blijkt dat de advocaat van verzoeker zich ook met een brief tot de gemeente heeft gewend. Die is inmiddels beantwoord. De klachtbehandeling wordt vooralsnog aangehouden.

dossier 2011.055 vergunning op grond van de Leegstandswet

Omdat verzoeker haar woning niet kan verkopen wil zij een beroep doen op de regeling tijdelijke verhuur via de Leegstandwet. De gemeente constateert dat de in het geding zijnde woning volgens het GBA echter nog wordt bewoond en geeft aan dat bij het in behandeling nemen van de aanvraag niet tot een positief besluit kan worden gekomen. Omdat de klachtbrief ook aan de gemeente is gericht wordt met de klachtencoördinator afgesproken dat de gemeente de klachtbehandeling op zal pakken. Daarna wordt noch van de gemeente noch van klager meer iets vernomen.

***#dossier 2011.062 overlast honden**

De overlast van honden en hondenpoep is voor verzoeker aanleiding voor het indienen van een klacht. Hij voelt zich door de gemeente niet serieus genomen. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Een deel van de klacht wordt niet in behandeling genomen, het resterende deel wordt ongegrond verklaard. Van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

#dossier 2011.063 geluidshinder door transportbedrijf

Het aan de woning van verzoeker grenzende transportbedrijf veroorzaakt volgens haar veel geluidshinder. Omdat de gemeente in haar ogen onvoldoende actie onderneemt ter voorkoming c.q. beperking van die overlast dient zij een klacht. Uit informatie blijkt dat haar beroep bij de Raad van State ongegrond wordt verklaard waardoor de maatwerkvoorschriften op grond van het bepaalde in het Activiteitenbesluit onherroepelijk zijn geworden. De Ombudscommissie adviseert haar een handhavingsverzoek in te dienen als deze voorschriften worden overtreden. Tegen een besluit van de gemeente kan vervolgens bezwaar worden gemaakt. Omdat verzoeker dit onvoldoende acht en niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht doorgezonden naar de gemeente. Korte tijd later dient verzoeker ook een aantal formele handhavingsverzoeken in. Deze worden door de gemeente afgewezen. De klachtbehandeling is nog niet afgerond.

dossier 2011.104 last onder dwangsom wegens strijdig gebruik met het bestemmingsplan

Wegens het handelen in strijd met het bestemmingsplan legt de gemeente een last onder dwangsom op. Omdat verzoeker geen stappen onderneemt om deze strijdigheid op te heffen is de dwangsom verbeurd. Het ingediende bezwaar wordt ongegrond verklaard. Er wordt geen beroep aangetekend waardoor de primaire besluiten onherroepelijk worden. De Ombudscommissie constateert wel dat het primaire besluit niet juist was ondertekend maar dit gebrek is als gevolg van de bezwaarschriftenprocedure hersteld. Omdat er sprake is van onherroepelijke besluiten adviseert de Ombudscommissie contact op te nemen met de invorderingsambtenaar voor het treffen van een betalingsregeling. Over de overschrijding van de termijn m.b.t. de behandeling van het bezwaarschrift kan een klacht worden ingediend.

dossier 2011.112 handhavend optreden

Er wordt een verzoek ingediend om handhavend op te treden met betrekking tot de overtreding van een uitstalvergunning. De gemeente weigert handhavend op te treden. Er wordt door verzoeker een bezwaarschrift ingediend en gelijktijdig een voorlopige voorziening bij de rechtbank gevraagd. De voorzieningenrechter wijst het verzoek af maar constateert wel een aantal aan het besluit klevende gebreken die in de bezwaarschriftenprocedure kunnen worden hersteld. Als gevolg daarvan trekt de gemeente haar besluit in en geeft aan handhavend te gaan optreden. Er is over de gang van zaken ook een klacht bij de gemeente ingediend. Deze is nog niet afgehandeld. Voor de Zeeuwse Ombudsman is er geen aanleiding om verdere actie te ondernemen en dit wordt ook aan verzoekers medegedeeld. Zij geven aan verder geen beroep meer te zullen doen op de Ombudscommissie.

#dossier 2011.125 aankoop grond

De gemeente biedt grond te koop aan grenzend aan de woning van verzoeker. Na een taxatie wordt door verzoeker een bod uitgebracht. Negen maanden later is daarop nog

geen reactie van de gemeente ontvangen. De klacht wordt doorgezonden naar de gemeente omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste. Drie maanden later wordt de klacht door verzoeker ingetrokken.

dossier 2011.133 overlast burens

De buurman van verzoeker veroorzaakt volgens hem de nodige overlast. Het betreft o.a. het parkeren van een camper voor zijn woning. Uit informatie van de gemeente blijkt dat een verzoek om een verkeersmaatregel (parkeerverbod) niet is gehonoreerd. Ook zal niet handhavend worden opgetreden op basis van de APV. Tegen de besluiten op de door hem ingediende bezwaarschriften is geen beroep ingesteld. De Ombudscommissie deelt hem mede in deze niets voor hem te kunnen betekenen. Daaruit trekt hij de conclusie dat hij maar beter kan verhuizen.

dossier 2011.134 overlast als gevolg van een verbouwing

De uitvoering van een verbouwing, waarvoor door de gemeente een vergunning is verleend, veroorzaakt de nodige overlast voor de omgeving. Ook bestaat het vermoeden dat niet volgens de vergunning wordt gebouwd. Uit een controlebezoek van de gemeente dat al voor het contact met de Zeeuwse Ombudsman heeft plaatsgevonden blijkt dat dit laatste inderdaad het geval is. Ook de overlast van bouwmaterialen op de openbare weg zal door de gemeente worden aangepakt. Dat zal door de gemeente aan verzoeker worden medegedeeld.

dossier 2011.135 schade door achterstallig onderhoud bomen

Door een van een boom afgefallen tak ontstaat schade aan eigendommen van verzoeker. Hij heeft de gemeente al jaren geleden verzocht om te boom te snoeien maar dat was volgens hen niet nodig. De verzekering van de gemeente is van mening dat de gemeente niet aansprakelijk is voor de schade. Geadviseerd wordt de vraag over de aansprakelijkheid van de gemeente voor te leggen aan de rechter. In de tussentijd wordt de boom verwijderd en blijkt deze helemaal rot te zijn. Voor de gemeente is dat aanleiding om de schadeclaim opnieuw te bekijken. Daarna wordt van de gemeente en verzoeker niets meer vernomen.

dossier 2011.146 overlast postduiven

Er wordt door een aantal bewoners een petitie ingediend omdat men overlast ervaart van de postduiven die door een buurtbewoner worden gehouden. Daarna wordt een handhavingsverzoek ingediend. Met de betrokken buurtbewoner wordt door de gemeente afgesproken dat hij het aantal duiven zal terugbrengen tot een aanvaardbaar niveau. Besloten wordt niet handhavend op te treden. De Zeeuwse Ombudsman wijst verzoeker op de mogelijkheid een bezwaarschrift in te dienen.

5.10 gemeente Terneuzen

dossier 2011.016 in mindering brengen pensioen op WWB-uitkering

Door de gemeente wordt het door verzoeker ontvangen pensioen in mindering gebracht op haar WWB-uitkering. Zij vindt dat onrechtvaardig. De Ombudscommissie constateert dat er geen sprake is van klachtwaardige gedragingen van de gemeente.

#dossier 2011.024 voor tweede maal indienen aanvraag WWB

Om onduidelijke redenen moet verzoeker voor de tweede keer een aanvraag voor een uitkering op grond van de WWB indienen. Op de door haar daarover gestelde vragen werd geen antwoord gegeven en direct na het indienen van de aanvraag werd zij bezocht door een sociaal rechercheur. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste is de klacht doorgezonden naar de gemeente. De klacht wordt daarna tot tevredenheid van klager door de gemeente afgedaan.

***#dossier 2011.026 afhandeling aanvraag huishoudelijke hulp**

Er is in de woning van verzoeker al tien weken niet schoongemaakt. Ze heeft een aanvraag om huishoudelijke hulp ingediend maar ondanks een toezegging van het CIZ blijft een besluit uit. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht doorgezonden aan de gemeente. De gemeente is echter van mening dat het een klacht over het CIZ betreft.

dossier 2011.031 termijn waarmee besluit is verdaagd is verlopen

De partner van verzoeker heeft een aanvraag voor een langdurigheidstoeslag ingediend. De gemeente heeft het besluit verdaagd, maar na afloop van de verdaging is nog steeds geen besluit genomen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert een klacht in te dienen wegens het niet tijdig nemen van een besluit, bezwaar te maken en een verzoek in te dienen op grond van de Wet dwangsom en beroep.

dossier 2011.047 onder dwang tekenen proces-verbaal sociale recherche

Na een verhoor door de sociale recherche heeft verzoeker voor haar gevoel het proces-verbaal onder dwang moeten tekenen. Daar heeft zij achteraf spijt van. Tijdens het verhoor, waarop ze niet was voorbereid, werd ze volgens haar ook te kijk gezet voor ander personeel van de gemeente. Voor het indienen van een klacht wordt verzoeker doorverwezen naar de klachtcoördinator van de gemeente.

dossier 2011.049 gedoogbeleid met betrekking tot containers

Verzoeker is van mening dat de gemeente zich niet houdt aan het eigen gedoogbeleid met betrekking tot de plaatsing van containers bij flatgebouwen.. De Ombudscommissie adviseert een handhavingsverzoek in te dienen.

#dossier 2011.061 onjuiste berekening en stopzetten uitkering

De berekening van haar uitkering door de gemeente is volgens verzoeker niet juist. Als gevolg van het niet inleveren van het rechtmatigheidsonderzoeksformulier wordt ook haar uitkering nog stopgezet. Omdat niet aan het kenbaarheidsvereiste is voldaan wordt de klacht doorgezonden aan de gemeente. Uit informatie van de gemeente blijkt dat tegen het stopzetten van de uitkering geen bezwaar is gemaakt. Daarnaast verstrekt de gemeente verzoeker uitgebreide informatie over de berekening van haar uitkering. Overigens heeft deze gedraging zich meer dan één jaar voor het indienen van de klacht voorgedaan. Gelet hierop neemt de gemeente de klacht niet in behandeling. Van verzoeker wordt niets meer vernomen.

dossier 2011.073 juridische bijstand behandeling bezwaarschrift

Er wordt geconstateerd dat een aantal paarden onder erbarmelijke omstandigheden in de bebouwde kom zijn gestald. Verzoeker heeft een handhavingsverzoek ingediend waarna de gemeente ontheffing heeft verleend. Hiertegen heeft zij bezwaar ingediend. Binnenkort zal er een hoorzitting worden gehouden. De Ombudscommissie adviseert haar voor juridische bijstand in deze procedure een beroep te doen op de rechtsbijstandsverzekering die zij heeft. Het verloop van gesprekken met een BOA (Buitengewoon opsporingsambtenaar) en de wethouder heeft zij als vervelend ervaren. Zij wordt erop gewezen dat ze hierover een klacht kan indienen bij de gemeente.

dossier 2011.077 weigering bijzondere bijstand

De gemeente wijst een verzoek om bijzondere bijstand voor de aanschaf van een wasmachine af. Verzoeker is het daarmee maar ook met de inhoud van de regeling waarop de afwijzing is gebaseerd niet eens. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker een bezwaarschrift in te dienen en wijst haar erop dat hij niet bevoegd is te oordelen over de inhoud van het gemeentelijk beleid.

***dossier 2011.080 vage klacht**

De Zeeuwse Ombudsman ontvangt een klachtbrief van verzoeker waarbij het verwijst naar een website. Het is echter onduidelijk tegen welke concrete gedragingen van de gemeente de klacht zich precies richt. Op een verzoek om daarover meer duidelijkheid te verschaffen wordt door verzoeker niet gereageerd. Daarna wordt het klachtdossier gesloten.

dossier 2011.083 onderhoudsbijdrage dochter

De gemeente stuurt verzoeker een rekening voor de onderhoudsbijdrage van zijn dochter vanwege het feit dat zijn ex-echtgenote een WWB-uitkering heeft. Volgens hem moet die bijdrage op grond van een rechterlijke uitspraak echter niet betaald worden. De Ombudscommissie verzoekt hem het dossier toe te zenden maar zes weken later zijn er nog geen stukken ontvangen. Het klachtdossier wordt gesloten.

***#dossier 2011.136 onderbouwing hoogte lijkbezorgingsrechten**

De hoogte van de lijkbezorgingsrechten is aanleiding voor het indienen van een klacht. Deze wordt, omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste doorgezonden naar de gemeente. Vervolgens wordt door de gemeente in een brief aan verzoeker een uitgebreide toelichting gegeven op de het beleid en de totstandkoming van de tarieven. Enige tijd daarna neemt verzoeker opnieuw contact met de Zeeuwse Ombudsman. Aangezien de in het geding zijnde gedragingen betrekking hebben op het beleid van de gemeente is de Ombudsman niet bevoegd een onderzoek in te stellen.

dossier 2011.137 in mindering brengen pensioen op WWB-uitkering

Door de gemeente wordt het door verzoeker ontvangen pensioen in mindering gebracht op haar WWB-uitkering. Zij vindt dat onrechtvaardig. Zij had deze kwestie al eerder in het verslagjaar aan de orde gesteld (zie 2011.016). De Ombudscommissie constateert opnieuw dat er geen sprake is van klachtwaardige gedragingen van de gemeente en wijst haar op de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen als zijn een beschikking ontvangt die betrekking heeft op het in mindering brengen van het pensioen op haar uitkering.

dossier 2011.142 bevoorrading winkelpand

De bevoorrading van de winkel van verzoeker wordt volgens hem gefrustreerd wegens de regels van de gemeente. De zogenaamde bloktijden zijn van toepassing waardoor de bevoorrading het grootste gedeelte van de dag niet mogelijk is. De Ombudscommissie adviseert hem een aanvraag voor een ontheffing in te dienen.

dossier 2011.147 onvolledige vergoeding proceskosten

Nadat het bezwaarschrift van verzoeker tegen een te hoge WOZ-waarde gegrond is verklaard vergoedt de gemeente slechts een deel van de door hem gemaakte proceskosten. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat er op grond van het Besluit proceskosten bestuursrecht wordt gewerkt met een genormeerd systeem. Op basis daarvan is er nooit sprake van een 1 op 1 vergoeding. Overigens heeft betrokkene geen beroep aangetekend tegen het besluit met betrekking tot de proceskostenvergoeding. Gelet hierop acht de Ombudscommissie, nog afgezien van het feit dat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste, zich niet bevoegd een onderzoek in te stellen. Uit infor-

matie van de gemeente blijkt echter dat de keuze voor de gehanteerde factor niet op basis van vastgestelde beleidsregels kan worden onderbouwd. Gelet daarop wordt er bij de gemeente op aangedrongen hiertoe over te gaan. Van de gemeente wordt daarop geen reactie ontvangen.

5.11 gemeente Tholen

dossier 2011.059 verwijderen opstallen

De gemeente eist dat een aantal opstallen die reeds jarenlang op een perceel in het buitengebied staan moeten worden verwijderd. De Ombudscommissie wijst verzoeker op de mogelijkheid bezwaar te maken tegen het handhavingsbesluit en adviseert contact op te nemen met het Juridisch Loket.

dossier 2011.078 overlast voetbalplein

De gemeente heeft aangegeven dat er op een voetbalplein na 10 uur 's-avonds niet meer rondgehangen mag worden. Dat gebeurt volgens verzoeker echter wel. De Zeeuwse Ombudsman adviseert de gemeente aan te spreken om het handhaven van de gedane toezegging.

dossier 2011.087 stijging kosten taxivervoer voor gehandicapten

Door een andere wijze van berekening worden de kosten van het taxivervoer voor verzoeker hoger. De Zeeuwse Ombudsman geeft aan dat dit het beleid van de gemeente betreft waarover hij niet bevoegd is te oordelen.

dossier 2011.091 verzoek opname werkelijke verhuisdatum in de GBA

Nadat de man van verzoeker is vertrokken wordt zijn verhuizing pas een half jaar later gemeld bij de gemeente. Omdat dit allerlei gevolgen heeft voor uitkeringen e.d. wordt een verzoek gedaan om alsnog de werkelijke verhuisdatum in de GBA op te nemen. De gemeente weigert dat maar de reden daarvoor is niet schriftelijk aangegeven. Nadat de Zeeuwse Ombudsman verzoeker adviseert een schriftelijk verzoek in te dienen blijkt enkele dagen later dat verzoeker dit al geruime tijd geleden heeft gedaan en dat de gemeente als reactie daarop inmiddels een gemotiveerde afwijzingsbrief aan verzoeker heeft gezonden. Omdat tegen dat besluit kan bezwaar worden gemaakt wordt verzoeker geadviseerd hiervan ook gebruik te maken.

dossier 2011.106 extra afvalbak

Volgens verzoeker is zijn afvalbak te klein. Een groter gezin heeft volgens hem recht op een gratis extra afvalbak. Ondanks zijn bereidheid om hiervoor te willen betalen zegt de

gemeente niets voor hem te kunnen doen. Hij wordt doorverwezen naar de klachtencoördinator van de gemeente.

dossier 2011.126 tarief aansluiting riolering

Vanwege het aansluiten van de regenwaterafvoer op de riolering wordt door de gemeente een bedrag aan aansluitkosten in rekening gebracht. Verzoeker vindt dit bedrag veel te hoog omdat het slechts een afstand van één meter betreft. Als hij deze werkzaamheden zelf uitvoert is de aansluiting veel goedkoper. Op basis van informatie van de gemeente deelt de Zeeuwse Ombudsman verzoeker mede dat het tarief is gebaseerd op de gemiddelde kosten die de gemeente maakt voor rioolaansluitingen. Dat hij het zelf goedkoper kan is niet relevant, hij mag immers geen werkzaamheden uitvoeren aan gemeentelijke eigendommen. Het staat verzoeker vrij bezwaar te maken tegen het in rekening gebrachte tarief.

5.12 gemeente Veere

dossier 2011.019 lichtmasten branden niet

Ondanks het meerdere malen aanmelden van een storing, branden een tweetal lichtmasten nog steeds niet. Door een monteur is aangegeven dat de oorzaak van de storing onder de grond ligt en dat daarvoor een andere dienst moet worden ingeschakeld. De Zeeuwse Ombudsman neemt contact op met de behandelend ambtenaar van de gemeente. Die verzoekt het netwerkbedrijf met spoed actie te ondernemen. Korte tijd later deelt verzoeker mede dat de lichtmasten weer branden.

dossier 2011.070 invulling tweede woningbeleid

Een verzoek tot ontheffing van het verbod om een woning als tweede woning te gebruiken wordt door de gemeente afgewezen. Het hiertegen ingestelde beroep wordt door de Raad van State ongegrond verklaard. Verzoeker plaatst de nodige vraagtekens bij het door de gemeente gevoerde beleid. De Zeeuwse Ombudsman is niet bevoegd hiernaar een onderzoek in te stellen.

dossier 2011.101 aansprakelijkstelling

Wegens een val van verzoeker wordt de gemeente door haar aansprakelijk gesteld voor de schade. De aansprakelijkheid wordt door de verzekeraar van de gemeente afgewezen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar juridische bijstand in de arm te nemen en de aansprakelijkstelling voor te leggen aan de rechter.

dossier 2011.128 bezwaar tegen verkeersbesluit

Een bezwaarschrift tegen een verkeersbesluit wordt ongegrond verklaard. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker beroep in te stellen bij de rechtbank. In het proces voorafgaand aan het verkeersbesluit is door de gemeente een denktank ingesteld. Ondanks zijn aanmelding is verzoeker daarvoor niet uitgenodigd. Het blijkt dat voor deelname aan de denktank geloot is. Als dat niet vooraf kenbaar is gemaakt kan daarover een klacht worden ingediend bij de gemeente.

dossier 2011.140 geen antwoord op brieven en onvolledig dossier aan verzekering toegezonden

Verzoeker wordt door zijn partij uit de raadsfractie gezet. De integriteit van betrokkene was daarbij in het geding. Nadat hij volgens hem in de op de achtergrond hiervan spelende kwestie door de Raad van State in het gelijk is gesteld dient hij een verzoek om schadevergoeding in bij de gemeente. Dat verzoek is afgewezen. Hij beweert dat een ambtenaar moedwillig een onvolledig dossier heeft toegezonden aan de verzekering. Verder is op brieven zijnerzijds niet gereageerd door de gemeente en heeft hij in zijn ogen een onbehoorlijke brief gekregen van de gemeente. Hij wordt geadviseerd daarover een klacht in te dienen bij de gemeente. Daartoe gaat hij ook over maar daarna wordt niets meer van hem vernomen.

5.13 gemeente Vlissingen

dossier 2011.014 ongegrondverklaring beroepschrift kwijtschelding belastingen

Vanwege de aanwezigheid van voldoende betalingscapaciteit wordt het beroep van verzoeker tegen de afwijzing van een verzoek om kwijtschelding afgewezen. Afgezien van het feit dat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste constateert de Ombudscommissie dat de gemeente de regelgeving ter zake juist heeft toegepast. Daarbij wordt verzoeker nog gewezen op de mogelijkheid om een beroep te doen op de hardheidsclausule.

dossier 2011.021 probleem rookgasafvoer en uitschrijving uit het GBA

De rookgasafvoer van het pand van verzoeker functioneert niet goed. De oorzaak daarvan is volgens de gemeente een onjuiste uitvoering in het aangrenzende pand. Afgesproken is dat deze gevaarlijke situatie door de betrokken eigenaar zal worden hersteld. Daarnaast is verzoeker uitgeschreven uit de gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (GBA). Het ingediende bezwaarschrift is ongegrond verklaard. Met betrekking tot de rookgasafvoer adviseert de Ombudscommissie een handhavingsverzoek in te dienen als de betrokken eigenaar de gemaakte afspraak niet tijdig nakomt. Tegen de ongegrondverklaring van het bezwaarschrift kan beroep worden ingesteld. De commissie acht zich daarom niet bevoegd tot een onderzoek over te gaan.

dossier 2011.032 weigering beschikbaar stellen gegevens

Door de gemeente wordt geweigerd een uittreksel uit het GBA te verstrekken. Verzoeker heeft die gegevens nodig voor een rechtszaak. Omdat tegen het besluit bezwaar kan worden gemaakt acht de Ombudscommissie zich niet bevoegd een onderzoek in te stellen.

#dossier 2011.034 afhandeling verzoek aankoop strook gemeentegroen

De gemeente weigert meerdere malen om een stuk gemeentegroen te verkopen omdat deze strook in het gemeentelijk Groenstructuurplan c.q. Groenbeleidsplan 2007-2011 is opgenomen als structureel wijkgroen. De wijze waarop de verzoeken worden behandeld is voor verzoeker, die als contactpersoon van een groep bewoners optreedt, aanleiding om een klacht in te dienen. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. De gemeente nodigt verzoeker uit voor een gesprek. Na het gesprek geeft hij aan dat de klacht naar tevredenheid is afgedaan.

dossier 2011.035 afwijzing kwijtschelding belastingen

Een aanvraag om kwijtschelding wordt afgewezen vanwege een te hoog vermogen. Volgens verzoeker is dat vermogen ontstaan door het aangaan van een lening voor een buitenlandse stage. De Ombudscommissie constateert dat de beoordeling van het verzoek door de gemeente juist is geweest. Het enige wat verzoeker rest is een beroep doen op de hardheidsclausule.

***dossier 2011.052 afwikkeling aanvraag rolstoel/handbike**

Verzoeker dient een aanvraag in voor een rolstoel/handbike. Meer dan een jaar na de indiening heeft hij nog steeds geen geld c.q. rolstoel ontvangen. Daarom schaft hij zelf een rolstoel/handbike aan. Uit informatie blijkt dat er inmiddels een bezwaarschrift is ingediend. De Ombudscommissie adviseert hem de behandeling daarvan af te wachten en wijst hem op de mogelijkheid van het vragen van een voorlopige voorziening. Daarna wordt van hem niets meer vernomen.

dossier 2011.079 miscommunicatie

Een huurder van een pand van verzoeker is in de problemen gekomen door miscommunicatie van de zijde van de gemeente over gemeentelijke belastingen. Hij wordt geadviseerd hierover een klacht in te dienen bij de gemeente.

dossier 2011.084 afwijzing kwijtschelding belastingen

Een aanvraag voor de kwijtschelding van belastingen wordt volgens verzoeker ten onrechte afgewezen. De afwijzing in beroep heeft plaatsgevonden vanwege het feit dat er voldoende betalingscapaciteit aanwezig is. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de berekening van de betalingscapaciteit op een juiste wijze heeft plaatsgevonden.

dossier 2011.088 rooien braamstruiken na klachten

De gemeente rooit braamstruiken. Wanneer verzoeker bij de gemeente informeert wat de reden hiervan is wordt aangegeven dat daarover veel klachten zijn ontvangen. Omdat verzoeker hieraan twijfelt vraagt hij vervolgens om nadere informatie over die klachten. De gemeente stelt dat zij die informatie wegens redenen van privacy niet kan verschaffen. Na het uitblijven van een reactie op een tweede verzoek om de gevraagde informatie neemt hij contact op met de Zeeuwse Ombudsman. Nadat er contact is opgenomen met de gemeente ontvangt verzoeker een brief. Omdat die brief bij verzoeker veel vraagtekens oplevert neemt de Zeeuwse Ombudsman opnieuw contact op met de gemeente. Dan blijkt dat er slechts één klacht over de braamstruiken is ontvangen. Met de klachtencoördinator wordt afgesproken dat verzoeker wordt uitgenodigd voor een gesprek om uitleg te geven over de gang van zaken en het gemeentelijk beleid. Omdat de uitnodiging voor het gesprek uitblijft verzoekt de Ombudsman de gemeente hiermee de nodige voortvarendheid te betrachten. Tijdens het gesprek biedt de gemeente excuses aan voor de gang van zaken en afgesproken wordt dat er tussen verzoeker en de gemeente een aantal afspraken worden vastgelegd in een gebruiksovereenkomst. Hiermee is de klacht voor verzoeker naar tevredenheid afgedaan.

dossier 2011.100 hoge energiekosten warmtekrachtcentrale

Er wordt door verzoeker een klacht bij de gemeente ingediend waarvan de Zeeuwse Ombudsman een afschrift ontvangt. De woningen in de wijk waar hij woont worden verwarmd door middel van een warmtekrachtcentrale c.q. warmtepompen. De door Delta Energy BV in rekening gebrachte kosten zijn volgens hem veel te hoog en hij heeft niet de mogelijkheid te kiezen voor een andere leverancier. Hij acht de gemeente daarvoor mede verantwoordelijk. Drie maanden later wordt een afschrift van de klachtafhandelingsbrief ontvangen waaruit blijkt dat de klacht door de gemeente is doorgezonden aan Delta NV. De gemeente heeft immers geen invloed op de hoogte van de energiekosten.

***#dossier 2011.117 vergoeding op eigen kosten aangeschafte traplift**

De gemeente wijst een verzoek voor de aanschaf van een traplift af. Vervolgens schaft verzoeker die op eigen kosten aan en eist alsnog dat de gemeente de kosten vergoed. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht doorgezonden naar de gemeente. Behoudens een ontvangstbevestiging van de gemeente wordt daarna van verzoeker en de gemeente niets meer vernomen.

dossier 2011.123 restitueren ten onrechte geïnde leges

Het bezwaar van verzoeker wordt door de gemeente gegrond verklaard. Op grond daarvan moet een bedrag aan ten onrechte geïnde leges aan hem terug worden betaald. Twee maanden later heeft hij dat bedrag nog steeds niet ontvangen. Nadat de Zeeuwse Ombudsman contact opneemt met de gemeente wordt toegezegd dat het bedrag nog diezelfde dag zal worden overgemaakt. Meer dan een week later blijkt hij nog steeds niets te hebben ontvangen. Uiteindelijk wordt dat bedrag pas vier weken later overgemaakt. Daarbij blijkt dat de gemeente het verschuldigde bedrag niet verhoogd heeft met de wettelijke rente. De gemeente zegt toe ook die rente nog aan verzoeker te zullen uitbetalen. Het tweede deel van de klacht is aanvankelijk geregistreerd onder nummer 2011-139.

dossier 2011.138 schade als gevolg van in opdracht gemeente uitgevoerde werkzaamheden

Als gevolg van in opdracht van de gemeente uitgevoerde werkzaamheden is er schade ontstaan aan het bedrijfspand van verzoeker. Hij heeft de gemeente hiervoor aansprakelijk gesteld. Daarbij is niet alleen de directe maar ook de indirecte schade geclaimd. De verzekering vond de indirecte schade niet relevant. De publicatie van de Nationale ombudsman over het behoorlijk omgaan met schadeclaims wordt aan verzoeker toegezonden. Zo kan hij zelf beoordelen of de gemeente Vlissingen conform het gestelde in de publicatie handelt.

5.14 Dethon

dossier 2011.129 beëindigen dienstverband

Er is door verzoeker een beëindigingsovereenkomst dienstverband getekend. Dat heeft hij gedaan op advies van een stichting die hem begeleidt. Achteraf heeft hij hier spijt van. Op verzoek van de Zeeuwse Ombudsman neemt de voormalige werkgever contact op om hem uit te nodigen voor een gesprek. Dit telefonische contact verloopt dusdanig dat hiervan door Dethon wordt afgezien. Verzoeker wordt geadviseerd om contact op te nemen met het Juridisch Loket om na te gaan of er nog wegen zijn om het ontslag ongedaan te maken. Voor het indienen van een klacht over de medewerkster van de stichting wordt informatie over de klachtenregeling toegezonden.

5.15 GGD-Zeeland

***#dossier 2011.102 geen antwoord op correspondentie**

De GGD-Zeeland antwoordt niet op een tweetal door verzoeker verzonden brieven. Contact van de Zeeuwse Ombudsman leidt ertoe dat de betreffende brieven per

omgaande worden beantwoord. Op verzoek van de GGD-Zeeland wordt de klachtbrief doorgezonden. Van de GGD en klager wordt daarna niets meer vernomen.

#dossier 2011.103 vraagstelling preventief gezondheidsonderzoek en vrijwillige deelname

Een aantal vragen die in het kader van het preventief gezondheidsonderzoek door de GGD worden gesteld stuiten verzoeker tegen de borst. Daarnaast speelt het feit dat het een vrijwillig onderzoek is terwijl dit niet als zodanig kenbaar is gemaakt. Er is niet voldaan aan het kenbaarheidsvereiste, daarom wordt de klacht doorgezonden. De GGD neemt daarna telefonisch contact met haar op waarmee de klacht naar tevredenheid is afgedaan.

5.16 SaBeWa

***dossier 2011-020 bezwaar tegen WOZ-waarde**

Al enkele jaren maakt verzoeker bezwaar tegen de vastgestelde WOZ-waarde. Over 2008 en 2009 is zijn bezwaar ongegrond verklaard, voor het jaar 2010 wordt het bezwaar niet-ontvankelijk verklaard wegens het te laat indienen van het bezwaarschrift. Hij is van mening dat er een verkeerde rekenmethode wordt toegepast. Daarnaast verwijst hij ook naar een arrest van de Hoge Raad. Omdat er beroep kan worden ingesteld deelt de Zeeuwse Ombudsman mede dat hij niet bevoegd is een onderzoek in te stellen.

dossier 2011.043 onterecht betaalde belasting

Nadat een deurwaarder met beslag dreigt wordt een vordering op haar echtgenoot door verzoeker voldaan. Zij eist de betaling echter terug omdat deze volgens de huwelijkse voorwaarden ten onrechte door haar is voldaan c.q. wegens onverschuldigde betaling. Daarnaast heeft de deurwaarder zich ten onrechte bij haar gemeld terwijl haar echtgenoot op dat moment in het buitenland woonachtig was. De Ombudscommissie besluit geen onderzoek naar de klacht in te stellen omdat de beoordeling of er sprake is van onverschuldigde betaling aan de rechter is.

dossier 2011.075 geen kwijtschelding vanwege foute berekening inkomen

Vanaf 2008 heeft verzoeker geen kwijtschelding van belastingen meer gehad. Volgens haar is dat gebaseerd op een onjuiste berekening van haar inkomen. Ingediende bezwaarschriften zijn ongegrond verklaard. Verzoeker wordt gevraagd het dossier toe te zenden aan de Zeeuwse Ombudsman. Nadat meer dan twee maanden later nog geen stukken zijn ontvangen wordt het klachtdossier gesloten.

5.17 Sociale Dienst Walcheren tevens Kredietbank Walcheren (SDW)

#dossier 2011.005 digitaal indienen aanvraag

Verzoeker voelt zich door de SDW onder druk gezet om een aanvraag voor een WWB-uitkering digitaal in te dienen. Omdat dit niet wettelijk verplicht is kon hij de aanvraag later alsnog schriftelijk doen. Daarnaast was er ook een probleem met het aanleveren van stukken in verband met een aan hem verstrekte lening. Aan de klachtcoördinator wordt verzocht contact op te nemen met verzoeker zodat de klacht door de SDW in behandeling kan worden genomen. Over de verdere afhandeling van de klacht wordt door de Ombudscommissie geen enkele informatie meer ontvangen.

dossier 2011.007 fouten in de jaaropgave

In de jaaropgave 2009 is volgens verzoeker een onjuist fiscaal loon vermeld. Dit resulteert in een aanzienlijke naheffing van de belastingdienst c.q. terugbetaling van toeslagen. Daarover is reeds een klacht ingediend bij de SDW. De communicatie met de SDW hierover verloopt zeer moeizaam. In de klachtafdoeningsbrief wordt niet inhoudelijk ingegaan op de gestelde vraag over de berekening van het fiscaal loon. De Ombudscommissie adviseert verzoeker aangifte te doen bij de belastingdienst en te zijner tijd een kopie van die aangifte en de daarop gebaseerde aanslag aan de SDW voor te leggen. Nadat hieraan is voldaan besluit de SDW alsnog de aanslag van de belastingdienst aan verzoeker te betalen.

dossier 2011.008 aanvraag (voorschot) WWB-uitkering

Een voorschot op een WWB-uitkering wordt niet verstrekt omdat er eerst bij het UWV-werkbedrijf een aanvraag moet worden ingediend. De gemachtigde van verzoeker wordt, vanwege zijn gedrag, uit het kantoor van het UWV-werkbedrijf gezet. Vervolgens deelt hij mede dat hij een klacht heeft ingediend bij de SDW. De klacht wordt door de SDW niet ontvankelijk verklaard omdat er sprake is van gedragingen waartegen bezwaar en beroep kan worden ingesteld. Van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

***#dossier 2011.009 uitvoering schuldhulpverlening**

Er is een overeenkomst afgesloten voor schuldhulpverlening en verzoeker heeft op basis daarvan twee jaar lang netjes zijn schuld betaald. De SDW wil echter dat er meer wordt afbetaald. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden. Over de verdere afhandeling van de klacht wordt echter niets meer vernomen.

#dossier 2011.013 behandeling aanvraag schuldhulpverlening

In april 2010 heeft de zoon van verzoeker een aanvraag ingediend maar dat heeft tot op heden nergens toe geleid. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden. Over de verdere afhandeling van de klacht wordt verder niets meer vernomen.

dossier 2011.022 weigering verstrekken informatie

Omdat verzoeker geen saldo meer heeft op zijn bankkaart informeert hij telefonisch naar de redenen daarvan. De SDW weigert deze informatie te verstrekken en het telefonische contact verloopt onplezierig. Nadat de Zeeuwse Ombudsman contact opneemt met de SDW blijkt dat er een storing heeft plaatsgevonden in het automatiseringssysteem waardoor de tape met de betaling te laat aan de bank is verzonden. Indien de uitbetaling niet de volgende dag plaatsvindt kan verzoeker een bedrag uit de kas bij de SDW ophalen. Alhoewel hij hiermee niet tevreden is geeft de Ombudsman aan dat hij nog even zal moeten wachten op zijn geld.

dossier 2011.037 herhaalde klacht over toezending correspondentie aan bewindvoerder

Verzoeker is door de kantonrechter aangewezen als bewindvoerder voor haar zoon. In het verleden is aan de SDW verzocht alle correspondentie aan haar toe te zenden. Dat blijkt, na een eerdere bemiddeling door de Zeeuwse Ombudsman, nog steeds niet geheel vlekkeloos te verlopen met alle gevolgen van dien. Als ze zelf contact opneemt met de SDW wordt gezegd dat het haar probleem is. Na een contact van de Zeeuwse Ombudsman met de SDW wordt van die zijde aangegeven dat er een aantal zaken niet goed zijn gelopen. Daarover zal contact met verzoeker worden opgenomen. Zij betreurt het dat de zaken pas na een interventie door de Zeeuwse Ombudsman kunnen worden opgelost.

dossier 2011.046 tekortschietend besef van verantwoordelijkheid voor de voorziening in het bestaan

Met een beroep op het bepaalde in artikel 9:20, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht dient verzoeker haar klacht rechtstreeks bij de Zeeuwse Ombudsman in. De klacht richt zich primair tegen onrechtmatige uitlatingen ten opzichte van verzoeker. Dit betreft meer specifiek de uitlating dat haar kinderen niet de dupe mogen worden van onverantwoordelijk gedrag van hun moeder i.c. verzoeker. Alhoewel er nimmer een formele klachtbehandeling door de SDW heeft plaatsgevonden is de Zeeuwse Ombudsman van mening dat er vanwege de vele correspondentie over deze kwestie wel geconstateerd kan worden dat de klacht materieel is afgedaan door de SDW. De in het geding zijnde gedragingen hebben zich echter meer dan één jaar voor de indiening van de klacht voorgedaan of hebben betrekking op een aansprakelijkstelling. Naar de gedragingen wordt geen onderzoek ingesteld, het oordeel over de aansprakelijkstelling is aan de rechter. Wat betreft de uitlating constateert de Ombudscommissie wel dat deze gerelateerd is aan de terminologie van de Wet Werk en Bijstand. De op basis van het tekortschietend besef van verantwoordelijkheid door de SDW opgelegde maatregel is

echter vernietigd door de Centrale Raad van Beroep. Daardoor is in feite vast komen te staan dat verzoeker zich niet onverantwoordelijk heeft gedragen.

dossier 2011.048 niet storten benzinegeld

Het benzinegeld dat verzoeker elke vrijdag op zijn rekening krijgt gestort is deze keer, wegens Goede Vrijdag, niet gestort. Navraag bij de SDW leert dat dit klopt, daarvoor worden excuses aangeboden. Er wordt een aantekening in het dossier van verzoeker gemaakt om herhaling te voorkomen. De Ombudscommissie verwondert zich over de gang van zaken, het is immers reeds lang op voorhand bekend wanneer het Goede Vrijdag is. Verzoeker wordt geadviseerd een klacht in te dienen bij de SDW.

***#dossier 2011.051 terugvordering bijstand**

De zus van verzoeker heeft een erfenis gehad. Voor de SDW is dit aanleiding om de verleende bijstand over het afgelopen jaar terug te vorderen. Verzoeker uit haar ongenoegen daarover. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht doorgezonden. De SDW neemt de klacht niet in behandeling omdat verzoeker zelf geen belanghebbende is.

dossier 2011.066 aflossing nog openstaande leningen

Er staan al geruime tijd een tweetal leningen open die door verzoeker moet worden afgelost. Daarvoor wordt maandelijks een bedrag ingehouden op zijn uitkering. Hij twijfelt echter aan de juistheid van de door de SDW gehanteerde bedragen. Aan de hand van een dossieronderzoek constateert de Zeeuwse Ombudsman dat er veel onduidelijkheden zijn met betrekking tot de onderhavige leningen. Op basis van dat onderzoek worden een aantal vragen voorgelegd aan de SDW. Deze vragen worden uitgebreid beantwoord waarbij wordt aangegeven dat er bij de vaststelling van de aflossingsbedragen fouten zijn gemaakt. Over een drietal maanden is een te hoge aflossing ingehouden. Het teveel inhouden bedrag wordt aan hem terugbetaald onder de aanbieding van excuses. Voor verzoeker is de klacht hiermee naar tevredenheid afgedaan.

dossier 2011.072 weigering terugbelverzoek op te nemen

Een telefoongesprek met een medewerker van de SDW wordt door verzoeker gemist. Hij neemt daarna zelf contact op en vraagt de telefoniste de betreffende medewerker te verzoeken met hem contact op te nemen. Dat wordt geweigerd. Uit informatie van de SDW blijkt dat verzoeker de telefoniste vrij onbeschoft had benaderd. De medewerker heeft daarna verzoeker wel teruggebeld en hem medegedeeld dat een dergelijke benadering van de telefoniste niet op prijs wordt gesteld. Nadat de Zeeuwse Ombudsman verzoeker hiermee confronteert bevestigt hij dat hij geprikkeld was in het gesprek met de telefoniste. De klacht is hiermee voor hem afgedaan.

***#dossier 2011.076 niet reageren op correspondentie**

Naast een nabestaandenpensioen bestaat het inkomen van verzoeker uit een WWB-uitkering. Haar inkomen is lager dan het wettelijk minimumloon en dat wil zij niet accepteren. Op de hierover gevoerde correspondentie wordt volgens haar door de SDW niet gereageerd. De klacht wordt doorgezonden aan de SDW omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste. Van de SDW en verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2011.082 niet goed te woord gestaan

Verzoeker is van mening dat hij niet goed te woord gestaan door de SDW. Hij wordt ook niet doorverbonden met zijn klantmanager als hij daarom vraagt. Uit informatie van de SDW blijkt dat betrokkene een contactverbod heeft gekregen omdat hij regelmatig bedreigingen uit. Hij mag alleen nog schriftelijk of via zijn vriendin contact zoeken. Door de Zeeuwse Ombudsman wordt hem geadviseerd een klacht in te dienen bij de SDW wat hij ook doet. Daarna wordt van verzoeker niets meer vernomen.

dossier 2011.93 afwikkeling verzoek schuldregeling

Een vertrouwenspersoon van verzoeker geeft aan dat zij en haar (inmiddels ex-)partner omvangrijke schulden hebben. Een aantal jaar geleden is een gezamenlijk traject ingezet voor een schuldregeling en budgetbeheer ingezet. De vraag is hoe het nu, na de beëindiging van de relatie, verder gaat met de schuldregeling. Uit informatie van de Kredietbank blijkt dat de schulden worden gesplitst en dat voor verzoeker een aanvraag op grond van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen zal worden ingediend bij de rechtbank. Afsproken wordt door de Kredietbank contact zal worden opgenomen met de vertrouwenspersoon van verzoeker over de stand van zaken.

***dossier 2011.116 stageplek**

In verband met zijn opleiding moet verzoeker een stageplek vinden. Als hij daar als uitkeringsrechtige contact over opneemt met de SDW wordt hij steeds doorverwezen naar L&E terwijl zou zijn toegezegd dat ervoor de stageplek zou worden gezorgd. Afsproken wordt dat de SDW contact zal opnemen met verzoeker om aan te geven wat wel en niet van hen kan worden verwacht. Het zoeken naar een stageplaats en het opgeroepen worden voor werk in het kader van de WWB zijn immers twee verschillende zaken.

5.18 Veiligheidsregio Zeeland

dossier 2011.018 verstoorde arbeidsrelatie

Vanwege een gebouilleerde arbeidsverhouding vraagt verzoeker of de Zeeuwse Ombudsman bereid is te bemiddelen. Omdat er sprake is van een formeel besluit waar-

tegen bezwaar kan worden gemaakt c.q. beroep kan worden ingediend is geeft de Ombudscommissie aan niet bevoegd te zijn een onderzoek in te stellen.

5.19 Niet aangesloten / Niet bevoegd

dossier 2011.012 weigering verstrekken informatie leerling

De directeur van een basisschool weigert verzoeker informatie te verstrekken over een leerling. Door de Ombudscommissie wordt hem geadviseerd op grond van de klachtenregeling van de school daarover een klacht in te dienen.

dossier 2011.039 beschimmeld brood

Een supermarkt verkoopt aan verzoeker een beschimmeld brood. De Ombudscommissie adviseert haar de klacht voor te leggen bij de winkel waar ze het brood heeft gekocht.

dossier 2011.056 recht op ww-uitkering

De vriend van verzoeker heeft zich vanuit België in Nederland gevestigd. De werkloosheidsuitkering in België liep na de vestiging in Nederland nog een aantal maanden door maar is inmiddels beëindigd. Hij heeft zich ingeschreven bij het UWV werkbedrijf maar van een verdere begeleiding naar werk is geen sprake. De Zeeuwse Ombudsman adviseert een ww-uitkering aan te vragen. Tegen de beslissing daarop kan bezwaar worden gemaakt. Over de wijze van handelen door het UWV kan een klacht worden ingediend.

dossier 2011.058 niet nakomen afspraak door woningcorporatie

Door verzoeker wordt een woning geaccepteerd waarbij ook de huurprijs wordt vastgelegd. Vlak voor de verhuizing wordt zijn inkomen nogmaals getoetst en blijkt hij een hogere huurprijs te moeten betalen. Hij ziet af van de woning maar er wordt toch een maand huur in rekening gebracht. Er is reeds een klacht ingediend bij de woningcorporatie. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem naar het Juridisch Loket.

dossier 2011.064 geen reactie op klacht over taxivervoer

Op een klacht over het vervoer met een taxi wordt door de betreffende onderneming niet gereageerd binnen de op de website aangegeven termijn. De Zeeuwse Ombudscommissie verwijst verzoeken door naar de geschillencommissie taxivervoer.

dossier 2011.068 onvoldoende informatieverstrekking

De dochter van verzoeker is door Jeugdzorg elders geplaatst en mag niet naar huis komen. Daarnaast vindt zij dat zij onvoldoende wordt geïnformeerd door Jeugdzorg. Zij

heeft daarover al een klacht ingediend maar die is niet verder in behandeling genomen. Verzoeker wordt doorverwezen naar de Nationale ombudsman.

***dossier 2011.92 uitblijven parkeercontrole**

Een klacht over het uitblijven van een parkeercontrole op de Scheldedijk wordt door de Nationale Ombudsman doorgezonden aan de Zeeuwse Ombudsman. Uit informatie van de gemeente blijkt dat het betreffende terrein eigendom is van Rijkswaterstaat. In het verleden vond de controle op verzoek van Rijkswaterstaat plaats door de gemeente. Maar door gewijzigde regelgeving mogen de BOA's van de gemeente die controle niet meer uitvoeren en is het de politie die hier mag/moet verbaliseren. Nu blijkt dat de klacht ten onrechte is doorgezonden wordt met de Nationale ombudsman afgesproken dat de klacht daar verder wordt afgehandeld.

dossier 2011.095 schuldhulpverlening

Er wordt een klacht ingediend over de schuldhulpverlening van de gemeente Deurne. De klacht wordt doorgezonden aan de betreffende gemeente.

dossier 2011.096 oorkonde/certificaat erelidmaatschap stichting welzijn voor ouderen

Tijdens een informeel afscheid als voorzitter van een stichting wordt verzoeker door zijn opvolger benoemd tot erelid. Vijf jaar na data vraagt hij zich af waarom hij hiervoor geen oorkonde/certificaat heeft gekregen. Het zittende stichtingsbestuur geeft aan op dat punt geen verdere actie meer te zullen ondernemen. Hij vraagt de Zeeuwse Ombudsman of er toch een mogelijkheid is hem aan een oorkonde/certificaat te helpen. Zijns inziens is de gemeente verantwoordelijk voor de stichting. Volgens de Ombudsman draagt de gemeente geen enkele verantwoordelijkheid in deze, het is een zaak van het bestuur van de stichting zelf. Dit wordt aan verzoeker medegedeeld. Geruime tijd later komt hij hier meerdere malen op terug maar er is geen enkele aanleiding om op het eerder ingenomen standpunt terug te komen.

dossier 2011.098 te laat overmaken uitkering door het UWV

De uitkering van verzoeker wordt te laat overgemaakt door het UWV waardoor hij zijn huur niet tijdig kan betalen. Aan hem wordt informatie toegezonden over het indienen van een klacht bij het UWV.

dossier 2011.099 klacht over huisarts en huishoudelijke hulp

Bij verzoeker is een ongeneselijke ziekte vastgesteld. Hij is van mening dat zijn huisarts bij de diagnose fouten heeft gemaakt. De Zeeuwse Ombudsman stuurt de van toepassing zijnde klachtenregeling toe. Daarnaast zijn er ook klachten over de thuiszorgorganisatie. Op de vraag welke organisatie dit is wordt geen reactie meer ontvangen.

dossier 2011.109 problemen met OV-kaart

Er is een OV-kaart aangevraagd via de zogenaamde Zeelandactie maar verzoeker heeft deze nog steeds niet ontvangen. Het blijkt dat de kaart tot drie keer toe is aangeboden op het adres van verzoeker maar daar was niemand aanwezig. Toen is de kaart teruggestuurd naar de afzender en vernietigd. Verzoeker wordt voor het indienen van een klacht doorverwezen naar het OV-bedrijf en de landelijke geschillencommissie openbaar vervoer.

dossier 2011.113 voorlopige aanslag belastingdienst/klacht ANWB

Op grond van een voorlopige aanslag ontvangt verzoeker geld terug van de belastingdienst. Verzoeker is bang dit in de toekomst terug te moeten betalen. Zij wordt doorverwezen naar de Belastingdienst. Daarnaast heeft haar man heeft een klacht ingediend bij de ANWB maar heeft daarop nog geen enkele reactie gehad. Geadviseerd wordt contact op te nemen met de ANWB.

dossier 2011.115 verrekening voorschotten Delta klopt niet

De geschillencommissie energie en water heeft verzoeker in het ongelijk gesteld met betrekking tot een klacht over de verrekening van voorschotbedragen door haar energieleverancier. Zij is van mening dat er fraude is gepleegd omdat er bij de geschillencommissie andere nota's door Delta zijn overlegd dan zij daadwerkelijk heeft ontvangen. Geadviseerd wordt het dossier bij de geschillencommissie op te vragen om een en ander te controleren.

dossier 2011.122 te vroeg afgeschreven voorschot energieleverancier/geen stagevergoeding

De energieleverancier van verzoeker int het voorschot voor een bepaalde maand en kele dagen voordat deze maand aanvangt. Zij heeft daar moeite mee. Geadviseerd wordt daar contact over op te nemen met de betreffende energieleverancier. Een familielid die een opleiding volgt op het ROC waaraan een stage is gekoppeld ontvangt geen stagevergoeding. De Zeeuwse Ombudsman geeft aan dat er geen verplichting is om een stagevergoeding te betalen en verwijst haar voor informatie daarover door naar het ROC.

dossier 2011.145 beëindiging contract stacaravan

Tussen een recreatie-ondernemer en verzoeker is een geschil ontstaan rondom de beëindiging van het contract voor zijn stacaravan. Verzoeker wordt doorverwezen naar de geschillencommissie recreatie.

6 Analyse

Alle klachten die in 2011 of daarvoor zijn ingediend, zijn op het moment van het verschijnen van dit jaarverslag afgehandeld. Aan het eind van het verslagjaar is er nog een onvermijdelijke werkvoorraad meegenomen naar 2012, maar die is inmiddels afgedaan. In 2011 zijn 146 verzoeken tot de Zeeuwse Ombudsman gericht. Dat zijn er 34 minder dan in het jaar daarvoor. Deze daling wordt nagenoeg geheel veroorzaakt door de daling van het aantal klachten over niet aangesloten instellingen en de daling van de klachten van de gemeente Terneuzen. Kennelijk was er in 2010 sprake van een piek. Analyse van de instroom van klachten in 2012 geeft overigens aanleiding tot de verwachting dat er in 2012 meer klachten zullen worden ingediend dan in 2011. Daar waar bij enkele instellingen sprake is van een lichte daling van het aantal klachten is de stijging bij de Sociale Dienst Walcheren tevens Kredietbank Walcheren opvallend. Hierbij is in hoofdstuk 2. reeds stilgestaan.

Als er mogelijkheden zijn voor een bemiddeling zal de Zeeuwse Ombudsman daar in eerste instantie gebruik van maken. Dit bespaart een tijdrovend traject van klachtbehandeling bij de aangesloten instellingen en lost het probleem van verzoeker vaak snel op. Hiervoor wordt nauw samengewerkt met de klachten coördinatoren van de aangesloten instellingen. Dergelijke bemiddelingen zijn over het algemeen voor alle partijen het prettigst. Een groot deel van de binnengekomen klachten moet worden doorgezonden aan de aangesloten instellingen omdat bemiddeling niet mogelijk is en niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste.

Daarnaast ontvangen wij veel klachten waarvan de in het geding zijnde gedragingen niet onder het klachtrecht vallen omdat er bezwaar kan worden gemaakt c.q. beroep kan worden ingesteld. Burgers worden op deze mogelijkheden gewezen en als dit nodig is attent gemaakt op instanties als het Juridisch Loket, die burgers kunnen adviseren.

Het blijft moeilijk om op basis van alleen getallen conclusies te trekken over de klachtbehandeling. Ook klachten die uiteindelijk niet leiden tot het uitbrengen van een eindrapport leggen een flink beslag op de tijd van het secretariaat. Het analyseren van een klacht, het uitzoeken hoe de bevoegdheden in een ingewikkeld dossier liggen en ook het deskundig bemiddelen en verwijzen vragen veel kennis en tijd. Dit is echter belangrijk werk, omdat zo het vertrouwen van de burger in de overheid kan worden hersteld. In het afgelopen verslagjaar zijn meerdere klachten ingediend, waarbij pas na een gedegen onderzoek duidelijk werd, dat de Zeeuwse Ombudsman niet bevoegd is om de klacht verder te behandelen. In een klachtafhandelingsbrief wordt verzoeker dan uitgelegd welke mogelijkheden hem eventueel nog ter beschikking staan.

Tenslotte blijven de klachten over die door de aangesloten instellingen zijn afgehandeld en die aan de Ombudscommissie worden voorgelegd. Dit zijn de klachten die uiteindelijk resulteren in een eindrapport. In 2011 zijn minder klachten aanleiding geweest tot het uitbrengen van een eindrapport. Daaruit mag de conclusie getrokken worden dat de interne klachtenbehandeling bij de aangesloten instellingen kennelijk meer naar tevredenheid van verzoekers plaatsvindt. Een compliment is hier op zijn plaats.

Bijlage toetsingsnormen 2011

Toetsingsnormen

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

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

Formele en materiele wetgeving

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

De Algemene wet bestuursrecht

De doorzendplicht:

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

Een verbod op vooringenomenheid:

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

Zorgvuldige voorbereiding van handelingen en besluiten:

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

Detournement de pouvoir:

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

Belangenafweging:

De overheid moet alle relevante belangen bij haar optreden betrekken

Evenredigheid:

Deze norm is van belang voor de uiteindelijke weging van belangen

Advisering:

Dit is in bepaalde gevallen verplicht

Horen:

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

Herstel van verzuimen:

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

Ontvangstbevestiging:

Voor aanvragen en bezwaarschriften.

Bezwaar- en beroepsclausules:

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

Motivering van besluiten:

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

Termijnen:

Deze zijn tegenwoordig meestal wettelijk geregeld.

Beginsel van rechtszekerheid:

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

Vertrouwensbeginsel:

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

Gelijkheidsbeginsel:

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

Motiveringsbeginsel:

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

Ombudsmannormen

Correcte bejegening:

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

Dienstbetoon:

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

Deugdelijke correspondentie:

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

Bereikbaarheid:

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

Actieve informatieverstrekking:

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

Uitvoeringspraktijk:

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

Klachtbehandeling:

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

Coördinatie:

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

Behandeltermijn:

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

Oordelen van de Zeeuwse Ombudsman

De ZO kan tot de volgende oordelen komen:

Adequaat

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

Behoorlijk

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

Niet onbehoorlijk

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

Na interventie behoorlijk

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

Niet behoorlijk maar gecorrigeerd

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

Onzorgvuldig

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

Niet behoorlijk

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

Onbehoorlijk

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

Bijlage Toetsingsnormen 2012

Behoorlijkheidswijzer

Inleiding

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

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

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

A. Open en duidelijk

1. Transparant

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

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

2. Goede informatieverstrekking

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

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

3. Luisteren naar de burger

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

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

4. Goede motivering

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

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

B. Respectvol

5. Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers.

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

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

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

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

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

6. Bevorderen van actieve deelname door de burger

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

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

7. Fatsoenlijke bejegening

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

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

8. Fair play

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

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

9. Evenredigheid

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

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

10. Bijzondere zorg

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

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

C. Betrokken en oplossingsgericht

11. Maatwerk

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

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

12. Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

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

13. Coulante opstelling

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

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

14. Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

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

15. De-escalatie

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

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

D. Eerlijk en betrouwbaar

16. Integriteit

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

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

17. Betrouwbaarheid

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

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

18. Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

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

19. Redelijkheid

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

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

20. Goede voorbereiding

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

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

21. Goede organisatie

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

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

22. Professionaliteit

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

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