

JAARVERSLAG 2012

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: 19-03-2013

Status: definitief

Versienummer: definitief

Inhoud

INHOUD	3
VOORWOORD	4
1 SAMENSTELLING ZEEUWSE OMBUDSCOMMISSIE	6
2 ALGEMENE AANBEVELINGEN EN OPMERKINGEN	8
2.1 CONTACT MET AANGESLOTEN INSTELLINGEN.....	8
2.2 HET BELANG VAN EEN ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE.....	8
2.3 GOEDE KLACHTAFHANDELING VRAAGT BLIJVEND AANDACHT.....	8
2.4 GEVOLGEN DWINGENDER BEGELEIDING NAAR WERK.....	8
2.5 UITBREIDING AANGESLOTEN INSTELLINGEN/GEMEENTELIJKE TAKEN.....	9
2.6 BEZWAARMOGELIJKHEDEN ALTIJD VERMELDEN.....	9
3 VERZOEKEN IN CIJFERS	10
3.1 IN 2012 INGEKOMEN VERZOEKEN.....	10
3.2 IN 2012 UITGEBRACHT RAPPORTEN.....	11
4 EINDRAPPORTEN	13
4.1 REACTIES VAN SCHOUWEN-DUIVELAND OP EINDRAPPORTEN VAN VERZOEKEN UIT 2011.....	13
4.2 GEMEENTE BORSELE.....	13
4.3 GEMEENTE MIDDELBURG.....	15
4.4 GEMEENTE VLISSINGEN.....	16
4.5 ORIONIS WALCHEREN.....	20
5 BESCHRIJVING VERZOEKEN	26
5.1 GEMEENTE BORSELE.....	26
5.2 GEMEENTE GOES.....	27
5.3 GEMEENTE HULST.....	30
5.4 GEMEENTE KAPELLE.....	32
5.5 GEMEENTE MIDDELBURG.....	33
5.6 GEMEENTE NOORD-BEVELAND.....	36
5.7 GEMEENTE REIMERSWAAL.....	36
5.8 GEMEENTE SCHOUWEN-DUIVELAND.....	37
5.9 GEMEENTE SLUIS.....	39
5.10 GEMEENTE TERNEUZEN.....	42
5.11 GEMEENTE THOLEN.....	45
5.12 GEMEENTE VEERE.....	46
5.13 GEMEENTE VLISSINGEN.....	50
5.14 DETHON.....	53
5.15 GGD ZEELAND.....	53
5.16 LEERPlicht RMC OOSTERSCHELDE.....	54
5.17 ORIONIS WALCHEREN.....	54
5.18 SABEWa ZEELAND.....	60
5.19 SAMENWERKINGSVERBAND WELZIJNSZORG OOSTERSCHELDE.....	60
5.20 VEILIGHEIDSRÉGIO ZEELAND.....	61
5.21 NIET AANGESLOTEN / NIET BEVOEGD.....	61
6 ANALYSE	65
BIJLAGE	66

Voorwoord

De overheid hanteert van oudsher een formele, juridische benadering in de contacten met haar burgers. Voor de grote meerderheid voldoet deze aanpak. Voor twee groepen burgers voldoet deze benadering echter niet. De overheid staat voor de uitdaging om voor beide, zeer verschillende groepen, maatwerk te leveren. Maatwerk mag natuurlijk niet ten koste gaan van de rechtsgelijkheid. Dat levert een spanningsveld op, waar in de komende jaren een adequaat antwoord op moet worden gevonden.

De eerste groep burgers kan moeilijk begrijpen wat de overheid precies bedoelt met haar correspondentie. Zij begrijpen de ambtelijke, vaak juridische taal niet en reageren hierop vaak teleurgesteld maar ook wel getergd. De overheid kan de problemen van deze burgers vaak niet (direct) oplossen. De overheid hoeft ook niet voor alle problemen van burgers een pasklare oplossing te verzorgen. Van de overheid mag wel verwacht worden dat zij haar correspondentie afstemt op haar doelgroep en dat zij zich inzet om oplossingen te zoeken voor zover dat binnen haar verantwoordelijkheid valt. Zij zal zaken vaak meerdere keren moeten uitleggen. Communicatie is een lastig proces waarbij afzender en ontvanger hun boodschap op elkaar af moeten stemmen.

De tweede groep bestaat uit mensen die de weg in de ambtelijke wereld makkelijk weten te vinden. Zij zijn in staat met hun vragen, klachten en bezwaren voor veel werk en vertraging bij de overheid te zorgen. Opvallend is dat in de communicatie met deze burgers vaak onzorgvuldigheden sluipen. Het is van belang om correct te blijven handelen en te streven naar de-escalatie. Het niet correct handelen resulteert immers onmiddellijk in een nieuwe actie van de betrokken burger.

De uitdaging voor de overheid is het leveren van maatwerk zonder de rechtsgelijkheid geweld aan te doen. Klachtbehandeling is bij uitstek een kwestie van maatwerk leveren. De achtergrond van het instituut Ombudsman is het vertrouwen tussen burger en overheid te bevorderen. Als een burger het niet eens is met een gedraging van een bestuursorgaan, zijn er twee verschillende mogelijkheden: de burger accepteert het standpunt van de gemeente c.q. legt zich er bij neer of de burger maakt bezwaar c.q. dient een klacht in. Hoe zorgvuldig een bestuursorgaan daarna ook oordeelt, bij de burger kan het gevoel bestaan dat de slager zijn eigen vlees keurt. Als men het niet eens is met het besluit op een bezwaarschrift dan kan de burger naar de rechter. Als men het niet eens is met het besluit op een klacht dan kan de burger deze voorleggen aan de onafhankelijke Zeeuwse ombudsman. Voor het vertrouwen van de burger is het cruciaal dat de overheid in principe de aanbevelingen van de onafhankelijke ombudsman overneemt. Als dit niet gebeurt, dan is een burger echt teleurgesteld in de overheid. In artikel 9:36 van de Algemene wet bestuursrecht is dan ook het uitgangspunt verwoord dat de aanbevelingen worden overgenomen, maar men houdt er vervolgens rekening mee dat er toch redenen kunnen zijn om ervan af te wijken. Een gemeente kan afwijken van een aanbeveling nadat dat met redenen omkleed aan de Ombudsman is meegedeeld. Volledigheidshalve moet worden vastgesteld dat ook burgers bij klachten waarbij de Zeeuwse Ombudsman oordeelt dat het bestuursorgaan zich wel behoorlijk

heeft gedragen, niet altijd overtuigd worden door de motivering en reageren met opmerkingen als: “van de overheid win je nooit”.

Het begrip ombudsman is steeds meer verankerd geraakt. Publicaties van de Nationale Ombudsman en verschillende televisieprogramma's zullen hier zeker aan hebben bijgedragen. In dit verslagjaar hebben wij een klacht van ver over onze grenzen ontvangen, namelijk uit Japan!

Het voordeel van een lokale of regionale ombudsvoorziening, zoals de Zeeuwse Ombudsman is dat dit de mogelijkheid biedt om dichtbij de burgers en de instellingen te staan. Een belangrijke plaats in de klachtbehandeling door de Zeeuwse Ombudsman heeft het horen van de betrokkenen in elkaars aanwezigheid. Dit is bij een regionale voorziening makkelijker te realiseren.

De onafhankelijkheid ten opzichte van de bestuursorganen is gewaarborgd. Hoewel de benoemingsprocedure voor een gemeentelijke of regionale ombudsman afwijkt van de procedure voor de benoeming van de Nationale ombudsman, zijn beide onafhankelijk. De Ombudscommissie in haar huidige vorm bestaat inmiddels geruime tijd en heeft haar nut bewezen. Erkenning en acceptatie zijn belangrijke voorwaarden voor het functioneren van ombudsvoorzieningen.

De Nationale ombudsman is regelmatig in het nieuws, zoals met het onderzoek naar de Q-koorts en de medische zorg voor asielzoekers. Door zijn optreden is er discussie ontstaan over hoever de mogelijkheden van de ombudsman gaan. Hoe ver de ombudsman kan gaan wordt met name door hem zelf bepaald en hoe de politiek daarop reageert. Moet de ombudsman het traject van mediation aanbieden? De Nationale ombudsman heeft de bemiddeling ingevoerd in 1994 onder de naam van “interventie”. De Zeeuwse ombudsman probeert in een klacht te bemiddelen zodra die bij hem is ingediend en een klacht zich daarvoor leent.

Mediation wordt hierbij niet ingezet, wel de daarbij behorende vaardigheden. De algemene tendens in het werk van de ombudsman/commissie is een grotere vrijheid voor een ombudsman/commissie zich te uiten en te handelen bij zaken die raakvlakken hebben met de positie van de burger ten opzichte van de overheid.

Mr. A.J. Sauer

1 Samenstelling Zeeuwse ombudscommissie

De commissie was gedurende het verslagjaar als volgt samengesteld:

de heer mr A.J. Sauer (voorzitter)
mevrouw mr P.J. Flipse-Blomme (lid)
de heer J.H.F.M. Snelders (lid)
de heer F.C.M. de Reeper (plv. lid)
de heer J.F.J. Franken (plv. lid)
de heer mr E.P. Jansen (plv. lid)
mevrouw drs M. Wisse-Roelse (secretaris)
de heer L.M. Klaasse (plv. secretaris)

Tijdens het verslagjaar is bij de behandeling van twee verzoeken een beroep gedaan op een plaatsvervangend lid.

Door de leden van de Ombudscommissie in 2012 vervulde functies:

de heer A.J. Sauer
-secretaris Stichting Terra Maris te Oostkapelle
-secretaris Stichting Exploitatie Lunchcafé te Oostkapelle
-lid Raad van Toezicht Stichting het Zeeuwse Landschap
-honorair consul van België
-adviseur Stichting voor Beheer en Bewindvoering
-penningmeester Stichting Manteling
-bestuurslid Stichting Panorama Walcheren
-secretaris Stichting Behoud Volwaardig Walchers Ziekenhuis
-directeur Notarius Vlissingen BV
-voorzitter Stichting Moerman Promotie Vlissingen
-lid Raad van Toezicht Sail de Ruyter 2013

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

de heer J.H. F.M. Snelders
-bestuurslid van de Stichting voor Humanitas Vormingsonderwijs
-lid klachtencommissie Stichting ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen
-voorzitter Dierenbescherming regio Zeeland

de heer F.C.M. de Reeper
-voorzitter Stichting Tibet Fonds "Dolma"
-directeur De Reeper TM B.V.
-voorzitter stichting de Schelp
-voorzitter cliëntenraad Zorgcentrum Scheldehof in Vlissingen
-lid centrale cliëntenraad Stichting Werkt voor Ouderen te Vlissingen

de heer J.F.J. Franken

-secretaris/penningmeester Stichting De Levende Delta

-bestuurslid Stichting Katholiek en Interconfessioneel Primair Onderwijs Noord- en Midden-Zeeland

de heer E.P. Jansen

-directeur Becht Beheer BV

-directeur BB Vastgoed BV

-directeur Het Veerhuis BV

-directeur Pruimentijd BV

-directeur Exvocate BV

mevrouw M. Wisse-Roelse

-lid Raad van Toezicht Zeeuwse Bibliotheek

-lid Klachtencommissie Politie Zeeland

de heer L.M. Klaasse

-adjunct-secretaris Vereniging van Zeeuwse Gemeenten

2 Algemene aanbevelingen en opmerkingen

2.1 Contact met aangesloten instellingen

De Zeeuwse Ombudsman staat open voor contact met de bij haar aangesloten instellingen. Klachtencoördinatoren van de aangesloten instellingen kunnen hun vragen over klachtbehandeling voorleggen. Hier wordt door een aantal van hen ook regelmatig gebruik van gemaakt. Dat is een goede zaak, die hopelijk door anderen wordt nagevolgd. Immers door goed te overleggen kan de kwaliteit van de klachtbehandeling worden verbeterd. Het spreekt voor zich dat hierbij de onafhankelijke positie van de Zeeuwse Ombudsman altijd in het oog wordt gehouden.

2.2 Het belang van een onafhankelijke klachtencommissie

De Algemene wet bestuursrecht biedt bestuursorganen een grote vrijheid bij de inrichting van de wijze van interne klachtafhandeling. De Zeeuwse Ombudsman is er een sterk voorstander van om voor de advisering gebruik te maken van een onafhankelijke klachtencommissie. Vaak kan dit eenvoudig gerealiseerd worden door aan te sluiten bij de bezwaarschriftencommissie. Het instellen van een onafhankelijke klachtencommissie maakt de klachtbehandeling beter doordat er met 'vreemde ogen' naar de praktijk binnen de gemeente wordt gekeken. Er wordt op die manier een oordeel gevormd over het handelen. Als er geen onafhankelijke klachtencommissie is ingesteld blijft de gemeente vaak hangen in het zoeken naar oplossingen voor alleen die ene situatie. Dat is op zich natuurlijk belangrijk, maar door het opstellen van een oordeel krijgen verzoeker en organisatie een duidelijk beeld van de in het geding zijnde gedragingen en de lessen die daaruit moeten worden getrokken.

2.3 Goede klachtafhandeling vraagt blijvend aandacht

Klachtafhandeling moet in organisaties een blijvend punt van aandacht zijn. Immers de overheid is een monopolist en de burgers zijn tot de overheid veroordeeld. Om de dienstverlening te verbeteren kunnen de signalen uit de klachtbehandeling van grote waarde zijn. De Zeeuwse Ombudsman heeft veel extra werk aan organisaties waar processen, nodig voor een goede klachtafhandeling, niet op orde zijn. Dan duurt het bijvoorbeeld lang voordat de gevraagde informatie wordt verstrekt. Door bij de aanvang van de klachtbehandeling snel te reageren kan via een bemiddeling vaak een langdurig proces van klachtbehandeling worden voorkomen. Voor goede interne klachtbehandeling is het noodzakelijk dat de klachtencoördinator de ruimte krijgt om het werk te kunnen doen. Hij/zij heeft hiervoor een positie met voldoende gezag en niveau nodig.

2.4 Gevolgen dwingender begeleiding naar werk

Het werk van de Zeeuwse Ombudsman wordt omvangrijker door verschillende redenen. Allereerst leidt de veranderende houding bij het verstrekken van uitkeringen tot meer klachten. Waar tot voor kort weinig verplichtingen betreffende het accepteren van werk aan uitkeringsgerechtigden werden opgelegd, is dat nu wel het geval. Deze omslag wordt door de burgers waar het betrekking op heeft nog niet altijd geaccepteerd. Zij benadrukken uitsluitend het recht op de uitkering. De verplichtingen (ook administratieve) die daartegenover staan blijven voor hen moeilijk om te aanvaarden. Zij klagen

o.a. over het aantal uren dat zij met behoud van uitkering moeten werken en ook over de inhoud van het werk. Over deze kwesties is de Zeeuwse Ombudsman niet bevoegd om te oordelen. Natuurlijk kan wel worden geoordeeld over de wijze waarop de uitkeringsgerechtigden worden benaderd. In het verslagjaar is het bij Orionis enkele keren aan de orde geweest dat uitkeringsgerechtigden de uitnodigingbrief voor een gesprek over begeleiding naar werk ontvingen de dag voordat de afspraak was gepland. Dit is geen redelijke termijn, zeker niet als het niet verschijnen op de afspraak gevolgen heeft voor de hoogte van de uitkering. Het intern vastleggen van de hierbij te hanteren spelregels vindt de Ombudscommissie van belang.

2.5 Uitbreiding aangesloten instellingen/gemeentelijke taken.

De gemeenschappelijke regeling SaBeWa is al langere tijd bij ons aangesloten. Met ingang van 1 oktober 2012 is, naast een aantal gemeenten, ook het waterschap Scheldestromen daarbij aangesloten. Daardoor vallen ook klachten over de waterschapsbelasting onder de Zeeuwse Ombudsman. Zo als het er nu naar uitziet, zullen in de loop van het volgende verslagjaar de regionale uitvoering dienst Zeeland en de gemeenschappelijke regeling samenwerking de Bevelanden zich ook aansluiten. Aan de hand van de jaarverslagen van de komende jaren zal worden gemonitord of dit gevolgen heeft voor de taakomvang van het secretariaat. De Rijksoverheid en de provincie hevelen in de komende jaren een groot aantal taken over naar de gemeenten. Dit gaat vaak gepaard met aanzienlijk beperktere budgetten. Hierdoor kunnen ook de klachten over de uitvoering hiervan toenemen.

2.6 Bezwaarmogelijkheden altijd vermelden

Tegen beschikkingen op basis van de Wet Werk en Bijstand kan bezwaar worden gemaakt. Deze mogelijkheid wordt in de correspondentie niet altijd vermeld. De Zeeuwse Ombudsman beveelt aan om dit consequent te vermelden, zodat burgers op de hoogte zijn van de rechtswegen die hen ter beschikking staan.

3 Verzoeken in cijfers

3.1 In 2012 ingekomen verzoeken

In de tabel hieronder zijn de bij de Zeeuwse Ombudsman binnengekomen verzoeken cijfermatig weergegeven. In 2012 zijn 171 verzoeken door de Zeeuwse Ombudsman ontvangen. Verzoeken zijn niet alleen klachten, maar ook vragen of opmerkingen van burgers. Maar een klein aantal van deze verzoeken zal uiteindelijk tot een eindrapport leiden. Door doorsturen, adviseren en bemiddelen wordt het overgrote deel van de klachten opgelost. Hieronder vindt u een uitsplitsing van de verzoeken naar aangesloten instellingen.

Figuur 1 Schematisch overzicht ontvangen verzoeken

Instelling	Ingekomen verzoeken	Afgedane verzoeken	Nog in behandeling *
	2012	2012	2013
Borsele	6	4	2
Goes	13	13	0
Hulst	7	7	0
Kapelle	5	5	0
Middelburg	12	12	0
Noord Beveland	3	3	0
Reimerswaal	5	4	1
Schouwen-Duiveland	6	6	0
Sluis	11	11	0
Terneuzen	15	15	0
Tholen	4	4	0
Veere	18	18	0
Vlissingen	11	11	0
BWS Zeeuws Vlaanderen	0	0	0
Dethon	1	1	0

Instelling	Ingekomen verzoeken	Afgedane verzoeken	Nog in behandeling*
	2012	2012	2013
GGD Zeeland	0	0	0
Leerplicht RMC Oosterschelde	0	0	0
Orionis Walcheren	30	29	1
SaBeWa	0	0	0
Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelde	0	0	0
Veiligheidsregio Zeeland	0	0	0
Niet aangesloten instellingen	24	24	0
Totaal	171	167	4

*nog in behandeling bij verschijnen jaarverslag

3.2 In 2012 uitgebrachte rapporten

Instelling	Verzoeken leidend tot eindrapport	Uitgebrachte eindrapporten	Nog in behandeling*
	2012	2012	2013
Borsele	2	1	1
Goes	0	0	0
Hulst	0	0	0
Kapelle	0	0	0
Middelburg	1	1	0

Instelling	Verzoeken leidend tot eindrapport	Uitgebrachte eindrapporten	Nog in behandeling *
	2012	2012	2013
Noord Beveland	0	0	0
Reimerswaal	1	0	1
Schouwen-Duiveland	0	0	0
Sluis	0	0	0
Terneuzen	0	0	0
Tholen	0	0	0
Veere	0	0	0
Vlissingen	1	1	0
BWS Zeeuws Vlaanderen	0	0	0
Dethon	0	0	0
GGD Zeeland	0	0	0
Leerplicht RMC Oosterschelde	0	0	0
Orionis Walcheren	3	2	1
SaBeWa	0	0	0
Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelde	0	0	0
Veiligheidsregio Zeeland	0	0	0
Totaal	8	5	3

*nog in behandeling bij verschijnen jaarverslag

In 2013 zijn tot het verschijnen van het jaarverslag 3 rapporten vastgesteld (betreffende: Vlissingen, Middelburg en Borsele).

4 Eindrapporten

4.1 Reacties van Schouwen-Duiveland op eindrapporten van verzoeken uit 2011

Twee verzoeken (2011-086 en 2011-143) uit 2011 betreffende de gemeente Schouwen-Duiveland zijn aanleiding geweest tot het uitbrengen van een eindrapport. Deze eindrapporten zijn in het jaarverslag over 2011 opgenomen. De gemeente heeft na het verschijnen van het jaarverslag op de rapporten gereageerd. Ook heeft er een gesprek plaats gevonden tussen voorzitter van de ombudscommissie en het college. De oorsprong voor beide verzoeken was gelegen in de formulering van de driejaars-termijn bij het verlenen van ambtshalve vermindering. In beide gevallen heeft de gemeente uiteindelijk besloten een termijn van vijf jaar te hanteren. En de formulering in de verordening is aangepast, zodat de termijn van drie jaar juist geformuleerd is. Na dit gesprek heeft de gemeente de ombudscommissie een afschrift gestuurd van brieven aan verzoekers, waarin wordt meegedeeld dat ter afsluiting van de klachtdossiers, alsnog de vijfjaarstermijn wordt toegepast. Een specifiek bericht over de gedane aanbevelingen is niet ontvangen.

4.2 Gemeente Borsele

Dossier 2012-155* klacht over de wijze van handelen van een ambtenaar van de gemeente.

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

- het niet nakomen van een toezegging m.b.t. de betaling van huur ten laste van een WWB-uitkering
- het niet informeren van verzoeker over de stand van zaken
- geen duidelijkheid verschaffen over het gegeven dat de betaling via de bewindvoerder ging lopen
- het niet herstellen van een blijkbaar gemaakte fout

Overwegingen per klachtonderdeel:

a. het niet nakomen van een toezegging m.b.t. de betaling van huur ten laste van een WWB-uitkering

Tijdens het onderzoek op de hoorzitting is duidelijk geworden dat verzoeker en de gemeente met elkaar van mening verschillen over de vraag of er een toezegging is gedaan. Volgens de gemeente is er geen toezegging is gedaan. Wel is aangegeven dat de gemeente zou meewerken om de betaling ten laste van de door de gemeente verstrekte uitkering te laten lopen. Omdat de huurder geen machtiging heeft overhandigd voor de betaling van de openstaande rekening bij het verhuurbedrijf, kon

de gemeente de betaling niet realiseren. Omdat de meningen over de vermeende toezegging uiteenlopen en hierover geen schriftelijke stukken voorhanden zijn, kan de ombudscommissie over dit klachtonderdeel geen oordeel geven.

b. het niet informeren van verzoeker over de stand van zaken

Verzoeker heeft aangegeven dat zij meerdere malen telefonisch heeft geïnformeerd naar de stand van zaken. Dit is door de gemeente niet weersproken. Van de zijde van de gemeente is in deze gesprekken aangegeven dat voor de betaling een machtiging van de huurder noodzakelijk was.

Op 13 juli 2011 is door het verhuurbedrijf een eindafrekening verstuurd aan de gemeente. Pas op 19 oktober 2011 wordt deze doorgestuurd naar de bewindvoerder, nadat op 29 september 2011 door de rechter uitspraak is gedaan inzake de bewindvoering. De ombudscommissie is van mening dat de eindafrekening direct na ontvangst terug gestuurd had moeten worden naar verzoeker met een begeleidend schrijven waarin vermeld is dat de rekening niet in behandeling kan worden genomen. De vereiste machtiging ontbrak immers en dan is het de verantwoording van de huurder om hiervoor zorg te dragen. Als dit tijdig was gedaan dan had verzoeker de rekening alsnog naar de huurder kunnen sturen of met haar in contact kunnen treden om een machtiging te verkrijgen. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannorm aangaande 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.

c. geen duidelijkheid verschaffen over het gegeven dat de betaling via de bewindvoerder ging lopen

Toen de eindafrekening naar de bewindvoerder is doorgestuurd is verzoeker hiervan niet op de hoogte gesteld. De ombudscommissie is van mening dat de gemeente verplicht is om de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die belangen van de burger kunnen raken. In dit geval had verzoeker schriftelijk over het doorsturen geïnformeerd moeten worden. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannorm betreffende goede informatieverstrekking.

d. het niet herstellen van een blijkbaar gemaakte fout

Alvorens een fout hersteld kan worden, dient eerst vastgesteld te worden dat er een fout is gemaakt. De basis voor dit klachtonderdeel is een uitlating van een niet direct bij deze zaak betrokken ambtenaar in een telefoongesprek. Van deze ambtenaar is de naam niet bekend. Zij zou gezegd hebben dat een bedrag eigenlijk naar Stellechalets had moeten worden overgemaakt. Op de hoorzitting is komen vast te staan dat de huurder een machtiging heeft getekend voor de huur van het chalet dat zij na de huur bij verzoeker heeft betrokken bij een andere verhuurder. Aan deze verhuurder is hierop door de gemeente op basis van een machtiging de huur overgemaakt. Voor de betaling van de eindafrekening van verzoeker is geen machtiging overhandigd. Hierdoor is geen betaling aan verzoeker gedaan. Het is niet de taak van de gemeente om een machtiging voor de betaling aan derden te verkrijgen. Het is aldus niet juist van verzoeker om te concluderen dat er een fout is gemaakt. Het klachtonderdeel is ongegrond.

Aanvullende overwegingen:

De klacht is bij de gemeente ingediend bij brief van 27 februari 2012. In het dossier heeft de Zeeuwse Ombudsman twee klachtafhandelingsbrieven aangetroffen, een ongedateerde, door de leidinggevende op persoonlijke titel ondertekende, brief en de formele klachtafhandelingsbrief d.d.18 oktober 2012. De klachtafdoeningstermijn als bedoeld in artikel 9:11 van de Awb is overschreden. De ondertekening van de ten onrechte ongedateerde brief had namens het college van burgemeester en wethouders moeten gebeuren. In het kader van de klachtbehandeling heeft er een gesprek van verzoeker met de burgemeester plaatsgevonden. Er is geen sprake geweest van horen in de zin van artikel 9:10 van de Awb. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft was niet bij het gesprek aanwezig en er is geen, op grond van artikel 9:10, lid 3 van de Awb vereist, verslag van gemaakt. Er is gehandeld in strijd met de wet.

De ombudscommissie is van mening dat er niet onbehoorlijk is gehandeld. Er is behoorlijk gehandeld maar voor verzoeker blijft het een moeilijk te accepteren resultaat. De informatieverschaffing en communicatie hadden duidelijker dienen te zijn.

Hierna worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- Klachtbehandeling overeenkomstig de wettelijke bepalingen uitvoeren
- indien er een verzoek wordt doorgestuurd de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte stellen c.q. indien het verzoek niet voor de gemeente is bestemd dit tijdig en gemotiveerd terugsturen aan de indiener

Een reactie op de aanbevelingen is ten tijde van de vaststelling van dit jaarverslag nog niet ontvangen. Dit is mede verklaarbaar door het korte tijdsbestek tussen de vaststelling van het eindrapport en het jaarverslag.

4.3 Gemeente Middelburg

Dossier 2012-138* klacht over het niet nakomen van een door een ambtenaar gedane toezegging

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

a. de door een ambtenaar op 23-01-2012 gedane toezegging is niet nagekomen

Overwegingen

De ombudscommissie betreurt het dat verzoeker zonder bericht van verhindering afwezig was bij de hoorzitting. Daardoor moet de commissie zich, wat betreft verzoeker, uitsluitend baseren op de door hem aangeleverde schriftelijke stukken. Gelet op de tijdens de hoorzitting door de gemeente gegeven toelichting is de conclusie dat de meningen over de toezegging sterk uiteenlopen. De vraag is zelfs of er wel sprake is van een toezegging. Het betreft in feite een mededeling dat een brief ter behandeling is overgedragen aan een andere afdeling. Vanuit het oogpunt van een goede informatieverstrekking is het netjes dat verzoeker hierover door de gemeente op de hoogte is gesteld.

Op basis van de analyse van het dossier en de hoorzitting is niet aannemelijk geworden dat er sprake is geweest van een toezegging, zoals door verzoeker is geformuleerd. Doordat de lezingen van verzoeker en gemeente uiteenlopen kan de commissie geen oordeel geven over de betreffende gedraging.

De commissie heeft geen aanleiding gezien om aanbevelingen te doen.

4.4 Gemeente Vlissingen

Dossier 2012-023* klacht over de wijze van handelen van de gemeente nadat bij verzoeker een verzakking van het riool is geconstateerd

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

- a. het niet erkennen door de gemeente van de aansprakelijkheid terwijl de verzakte aansluiting zich onder de straat, het eigendom van de gemeente, bevond.
- b. de wijze van handelen van de gemeente rond de aansprakelijkstelling
- c. het niet nakomen van de door het college van burgemeester en wethouders gedane toezegging dat de gemeente de door verzoeker gemaakte kosten voor onderzoek zal vergoeden als uit de onderzoeksresultaten blijkt dat het water in de kruipruimte van zijn woning rioolwater is.

Overwegingen per klachtonderdeel:

- a. het niet erkennen door de gemeente van de aansprakelijkheid terwijl de verzakte aansluiting zich onder de straat, het eigendom van de gemeente, bevond. Voor het wel of niet erkennen van aansprakelijkheid door de gemeente is de gang naar de ombudsman niet de aangewezen weg. Dit dient te gebeuren middels een aansprakelijkstelling. Deze weg is in het onderhavige geval ook bewandeld. De beslissing op een aansprakelijkstelling kan uiteindelijk aan de rechter worden voorgelegd.

Voor het al dan niet erkennen van de aansprakelijkheid door de gemeente is het noodzakelijk dat door verzoeker het causaal verband tussen de oorzaak van het ontstaan van de schade (de verzakking van en de breuk in de huisaansluiting) en het gevolg daarvan (het overstromen van het toilet en het als gevolg daarvan vollopen van de kruipruimte met rioolwater) wordt aangetoond.

Vast staat dat er sprake is geweest van een breuk in de riolering ter hoogte van het hoofdriool. Dat is door de gemeente geconstateerd en vervolgens is dat deel door de gemeente vervangen. Wat betreft het vollopen van de kruipruimte met rioolwater is in opdracht van de verzekering van verzoeker een onderzoek ingesteld door CED Nomex BV. Een rapportage van dit onderzoek is niet in het dossier van de gemeente aangetroffen noch door verzoeker aan de Zeeuwse Ombudsman ter beschikking gesteld. Wel is door CED Nomex BV aangegeven dat bij de door hen uitgevoerde inspectie d.d. 28-05-2009 de kruipruimte vol stond met rioolwater en dat waarschijnlijk de oorzaak een breuk in de riolering zou zijn. Echter om dit te onderzoeken diende de kruipruimte leeg te worden gepompt. Op welke wijze is vastgesteld dat er sprake was van rioolwater is, wegens het ontbreken van het rapport, niet bekend. Het leegpompen

van de kruipruimte om vast te stellen wat de oorzaak van de aanwezigheid van het rioolwater zou zijn had in de ogen van de Zeeuwse Ombudsman echter geen enkele zin. De kapotte riolering was immers reeds door de gemeente hersteld op 16-05-2008. Pas naar aanleiding van een op 21-01-2010 uitgevoerd onderzoek komt vast te staan dat er rioolwater in de kruipruimte aanwezig is geweest.

Gelet op het tijdsverloop is het de vraag of hiermee het causaal verband tussen de kapotte riolering en de aanwezigheid van het rioolwater in de kruipruimte wordt aangetoond. Nu de gemeente de aansprakelijkheid niet heeft geaccepteerd dient verzoeker de aansprakelijkstelling aan de rechter voor te leggen om daarover een oordeel te krijgen. Dit betreft de zakelijke, juridische kant van de onderhavige kwestie. De Zeeuwse Ombudsman acht zich op grond van het bepaalde in artikel 9:22 onder e. van de Algemene wet bestuursrecht niet bevoegd om een oordeel te geven over de aansprakelijkheid van de gemeente in de onderhavige kwestie.

b. de wijze van handelen van de gemeente rond de aansprakelijkstelling

Het dossier kent een lange behandelingsduur, mede veroorzaakt door het alsnog toezenden van de aansprakelijkstelling aan de verzekeraar door de gemeente. In sommige gevallen is het juridisch gezien noodzakelijk om snel te handelen om nog vast te kunnen stellen of er sprake is van een causaal verband. Zoals hiervoor reeds aangegeven is het, vanuit juridisch oogpunt, de vraag of het causaal verband tussen de kapotte riolering en de aanwezigheid van het rioolwater in de kruipruimte door het in 2010 uitgevoerde onderzoek nog kan worden aangetoond. Op 12-08-2009 heeft er in opdracht van de gemeente een H₂S-meting plaatsgevonden. Daarmee kon de aanwezigheid van rioolwater in de kruipruimte niet worden bevestigd. Deskundigen hebben de Zeeuwse Ombudsman echter bevestigd dat een dergelijke meting na zo'n tijdsverloop niet zinvol meer is, tenzij er sprake zou zijn dat er zeer recent rioolwater zou zijn binnengestroomd.

Van de gemeente mag echter verwacht worden dat er sprake is van een welwillende en oplossingsgerichte houding ten opzichte van verzoeker, met andere woorden een coulante opstelling. Een uiting hiervan kan zijn het soepel omgaan met de bewijslast als verzoeker de gebeurtenis voldoende aannemelijk heeft gemaakt.

c. het niet nakomen van de door het college van burgemeester en wethouders gedane toezegging dat de gemeente de door verzoeker gemaakte kosten voor onderzoek zal vergoeden als uit de onderzoeksresultaten blijkt dat het water in de kruipruimte van zijn woning rioolwater is.

De Zeeuwse Ombudsman is geen andere mogelijke toezegging bekend dan die verwoord is in de brief van de gemeente van 25-09-2009. Een andere mondelinge toezegging van de zijde van de gemeente, zoals door verzoeker wordt gesuggereerd, is niet vast komen te staan. In de brief is het als volgt geformuleerd: "Tenzij U aantoon dat er rioolwater in de kruipruimte aanwezig is en dat dit wordt veroorzaakt door een verstopping op gemeentelijk terrein zullen wij geen aansprakelijkheid aanvaarden voor het laten wegpompen van grondwater"

Het bevreemdt de Ombudscommissie dat hier plotseling wordt gesproken over grondwater terwijl de hele discussie is ingegeven door de aanwezigheid van rioolwater. Nog afgezien daarvan leest de Zeeuwse Ombudsman de onderhavige zin niet als een toezegging maar als een bevestiging van de kant van de gemeente dat zij pas de

aansprakelijkheid zullen aanvaarden als het causaal verband tussen oorzaak en schade wordt aangetoond. Vanuit juridisch oogpunt bezien is dit ook een juist uitgangspunt. Dat uitgangspunt geldt altijd, ook al zou dit niet in een brief worden verwoord. In de ogen van de gemeente is dat causaal verband niet aangetoond. Het is aan de rechter en niet aan de Zeeuwse Ombudsman om het causaal verband vast te stellen.

Aanvullende overwegingen:

1. eigendom huisaansluiting

Het is een misverstand dat de eigenaar van de grond ook altijd eigenaar is van de daarin liggende buizen en dus zou moeten zorgen voor het onderhoud daarvan. Artikel 5.20 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (opgenomen in de wet in 2006) gaat uit van afzonderlijk eigendom van netwerken van ondergrondse rioolleidingen, ongeacht de eigendom van de grond waarin deze leidingen liggen. De eigendom van een dergelijk netwerk behoort toe aan de bevoegde aanlegger daarvan of diens rechtsopvolgers. Men kan dus eigenaar zijn van de tot dat netwerk behorende, in andermans grond liggende rioolbuizen. Daarmee is echter nog niet de vraag beantwoord, waar vervolgens de precieze eigendomsgrens ligt tussen het netwerk van het openbare gemeenteriool en dat van het huisriool van verzoeker. Daarbij komt het niet zozeer op de vraag aan wie het betreffende stuk buis heeft aangelegd maar van welk netwerk dat stuk buis deel uitmaakt. Netwerken in de zin van de wet zijn immers functionele eenheden die ook als zodanig moeten worden begrensd. Bij de beantwoording van deze grens-vraag spelen zowel maatschappelijke als technische aspecten een rol. Naar de mening van de Zeeuwse Ombudsman vormt de perceelgrens (of eventueel het aansluitpunt) eigenlijk de meest kenbare en praktisch werkbare grens van haar netwerk tussen het openbare riool en het huisriool. Het staat de gemeente echter vrij om de grens bij een ander punt te leggen, zoals bij de aansluiting op het hoofdriool. Dit berust op de parlementaire geschiedenis bij artikel 108 van de gemeentewet. Het verdient daarom aanbeveling dat de gemeente in het gemeentelijk rioleringsplan duidelijk vastlegt waar de eigendomsgrens ligt, dit om discussies over de eigendoms- en onderhoudsplicht te voorkomen. Een dergelijke duidelijke aanduiding is niet in een beleidsdocument aangetroffen. In het verleden gaf de aansluitverordening riolering dikwijls duidelijkheid. De gemeente beschikt daar echter niet over, in het kader van deregulering. Dat neemt niet weg dat de commissie vindt dat de grens wel publiekrechtelijke vastgelegd dient te worden. In het via de website van de gemeente te downloaden formulier rioldoorsteking is de eigendomssituatie duidelijk aangegeven. Dit formulier is in de huidige situatie echter niet aan de orde geweest.

Op basis van bovenstaande onduidelijkheid in de huidige situatie zijn wij van mening dat de verzakking door de gemeente terecht is verholpen. Maar hier is geen sprake van coulance, zoals door de gemeente betoogd. De burger mocht dit verwachten door de onduidelijkheid over de eigendomssituatie.

Daarnaast is gebleken dat de oorzaak van de breuk was gelegen in een verzakking in of onder het wegdek. Voor het beheer en onderhoud van het wegdek is de gemeente verantwoordelijk, dus ook voor de schade die daardoor aan derden wordt veroorzaakt.

2. behandelduur dossier

Als de schade boven het eigen risico komt en aan de verzekeraar is gemeld, dan acht de gemeente zich voldoende vertegenwoordigd door de verzekeraar. De afhandeling en het verdere contact met de burger wordt dan vaak aan de verzekeraar overgelaten. In het onderhavige geval is er sprake van schadebedrag beneden het eigen risico. Op grond van de aanvullende polisvoorwaarden zal de verzekeringsmaatschappij de schadebehandeling onder het eigen risico op zich nemen voor zover een aanspraak onder de verzekering is gedekt.

In het onderhavige geval heeft de gemeente in eerste instantie zelf de aansprakelijkstelling behandeld en na verloop van tijd besloten de afhandeling alsnog aan de verzekeraar over te dragen. De tussentijdse overdracht aan de verzekeraar leidt tot een vertraging in de behandeling van het schadedossier. Door het overdragen van een schadedossier aan een verzekeraar komt de nadruk van de behandeling van een claim op de zakelijke kant te liggen en is er geen of onvoldoende aandacht voor de relationele kant.

Van de gemeente mag echter verwacht worden dat er sprake is van een welwillende en oplossingsgerichte houding ten opzichte van verzoeker, met andere woorden een coulante opstelling. Dit is ook verwoord in het Gemeentelijk Rioleringsplan Vlissingen (bladzijde 20, tabel 3.1), in de functionele eisen behorend bij het effectief uitvoeren van het rioolbeheer onder 3c: "Er dient een klantvriendelijke benadering te worden nagestreefd". Een uiting hiervan kan zijn het soepel omgaan met de bewijslast als verzoeker de gebeurtenis voldoende aannemelijk heeft gemaakt. Volgens de Ombudscommissie heeft verzoeker de gebeurtenis voldoende aannemelijk gemaakt. De gemeente heeft vanaf het begin gekozen voor een juridische opstelling waardoor een coulante opstelling uit het oog is verloren. Nu het door de lange behandelingsduur van het dossier voor verzoeker niet meer mogelijk is een vanuit juridisch oogpunt sluitend bewijs te leveren, geeft de Zeeuwse Ombudscommissie de gemeente in overweging om verzoeker door betaling van de kosten alsnog vanuit een coulante opstelling tegemoet te komen.

Overigens heeft ook verzoeker de zaak in eerste instantie in handen van zijn verzekeraar gesteld. Omdat de afhandeling kennelijk niet naar zijn tevredenheid verliep heeft hij zijn rechtsbijstandsverzekering ingeschakeld. De daardoor ontstane vertraging kan uiteraard niet aan de gemeente worden toegerekend.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente niet onbehoorlijk heeft gehandeld. De behandeling van de onderhavige kwestie heeft door toedoen van beide partijen te lang geduurd. Er ontbreekt een duidelijke publiekrechtelijke regeling m.b.t. de grens van de eigendom van de huisaansluitingen.

Hierna worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- de eigendomsgrenzen betreffende de gemeentelijke riolering en huisaansluiting, ook als deze ligt in de gemeentelijke grond, duidelijk omschrijven en vastleggen in een publiekrechtelijk regeling
- de claim van verzoeker voor de gemaakte onderzoekskosten op basis van coulance heroverwegen.

In haar brief van 04-03-2013 heeft de gemeente aan gegeven dat zij de eerste aanbeveling overnemen. De tweede aanbeveling wordt gemotiveerd niet overgenomen.

4.5 Orionis Walcheren

Dossier 2012-031 klacht over de wijze van handelen van Orionis omtrent het uit de functie van meewerkend voorman zetten van verzoeker.

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

- a. het niet verstrekken van de regels voor meewerkend voorman
- b. het onterecht uit de functie zetten
- c. het niet toekennen van participatiegelden
- d. het niet ontvangen van de gevraagde stukken, ondanks diverse verzoeken

Overwegingen per klachtonderdeel

- a. het niet verstrekken van de regels voor meewerkend voorman

Uit het onderzoek is gebleken dat de regels voor meewerkend voorman niet zijn verstrekt omdat deze niet zijn beschreven. Het klachtonderdeel is ongegrond, omdat regels die niet opgesteld zijn ook niet verstrekt kunnen worden. De vraag van verzoeker om deze regels te verstrekken komt echter voort uit de stelling van de leidinggevende dat een meewerkend voorman niet geacht wordt medewerkers thuis te ontvangen.

Gebleken is dat de regel dat er geen medewerkers thuis dienen te worden ontvangen (omdat gewerkt wordt met een kwetsbare doelgroep), dus nergens is vastgelegd. Ook is de ongeschreven regel nooit aan verzoeker meegedeeld. Door hem is meerdere malen aangegeven dat als hij had geweten dat hij geen medewerkers thuis mocht ontvangen, hij dit ook niet gedaan zou hebben. Het heeft de ombudscommissie bevreemd dat het overtreden van een regel die nergens is vastgelegd en nimmer is meegedeeld, voor verzoeker heeft geleid tot het op non-actief stellen en het niet toekennen van participatiepremie. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannormen aangaande transparantie en goede informatieverstrekking.

- b. het onterecht uit de functie zetten

Door het bestuursorgaan is tijdens de hoorzitting betoogd dat er geen sprake is geweest van het uit de functie zetten, maar dat verzoeker andere werkzaamheden heeft gekregen. Dat zou ook zonder het incident van het thuis uitnodigen van de medewerker gebeurd zou zijn. Echter in de interne notitie van 15-11-2011 wordt vermeld: per direct uit functie gezet. De ombudscommissie is van mening dat het op non-actief stellen en het direct daarna uitnodigen voor een gesprek over de arbeidsmogelijkheden, aangegeven dat er een direct verband is tussen het incident en het herplaatsen van verzoeker op een andere werkplek. Verzoeker is een nieuwe werkplek aangeboden, maar hij wil terug naar de werkplek bij de afdeling TTC in de functie van meewerkend voorman. Tijdens de hoorzitting is gesteld dat verzoeker na verloop van tijd sowieso een andere werkplek zou krijgen, daar door roulatie verschillende werknemersvaardigheden worden aangeleerd.

De ombudscommissie is van mening dat het op non-actief stellen van verzoeker voor hem ingrijpende gevolgen heeft gehad, al heeft dit uiteindelijk niet geresulteerd in een korting op de uitkering. Hoewel Orionis heeft aangegeven dat verzoeker uiteindelijk toch door roulatie zijn werkplek als meewerkend voorman zou moeten verlaten, heeft de wijze waarop dit nu is gebeurd een nadelig effect op de beleving van de re-integratie door betrokkene. Het besluit om hem per direct uit zijn functie te zetten wordt in ieder

geval gedragen door een ondeugdelijke motivering. Er is dan ook gehandeld in strijd met de ombudsmannorm betreffende goede motivering.

c. het niet toekennen van de participatiepremie

Het niet toekennen van de participatiepremie is een beschikking waartegen bezwaar en eventueel later beroep kan worden ingesteld. De Zeeuwse Ombudsman is ingevolge artikel 9:23 onder f. van de Algemene wet bestuursrecht niet verplicht een onderzoek in te stellen naar een gedraging waartegen het mogelijk is geweest om bezwaar c.q. beroep aan te tekenen. Deze bepaling wordt strikt gehanteerd, daar het niet de bedoeling van de wetgever is om met het klachtrecht een alternatieve rechtsgang mogelijk te maken. Over het niet toekennen van participatiepremie is de ombudscommissie niet bevoegd een oordeel uit te spreken, zij beoordeelt echter wel de behoorlijkheid van het proces.

Op het moment dat verzoeker zich tot de Zeeuwse Ombudsman wendde was de termijn voor het indienen van een bezwaarschrift reeds verlopen. Hij had er beter aan gedaan om binnen de gestelde termijn pro forma bezwaar te maken en dit eventueel later verder te onderbouwen, als hij binnen de termijn nog niet de beschikking had over de door hem opgevraagde informatie.

In de beschikking van 11-01-2012 wordt verzoeker meegedeeld dat aan hem geen participatiepremie wordt toegekend omdat hij niet heeft voldaan aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een premie. Hij heeft zich namelijk niet gehouden aan de geldende arbeids- en bedrijfsregels. Daarna worden de voorwaarden voor het in aanmerking komen voor de premie opgesomd.

De ombudscommissie is van mening dat de afwijzing van de participatiepremie onvoldoende is onderbouwd. Nog afgezien van het feit dat het onduidelijk is welke concrete gedragingen aanleiding zijn geweest tot deze beslissing is de gehanteerde afwijzingsgrond niet één van de genoemde voorwaarden waaraan moet worden voldaan om voor de premie in aanmerking te komen. Overigens merkt de commissie op dat verzoeker een beroep kan doen op toepassing van de hardheidsclausule. De ombudsmannorm betreffende goede motivering is geschonden. De overheid dient haar handelen en besluiten duidelijk aan de burger uit te leggen.

d. het niet ontvangen van de gevraagde stukken, ondanks diverse verzoeken

In het verslag van de hoorzitting bij Orionis d.d. 02-02-2012 komt naar voren dat verzoeker meerdere malen mondeling heeft verzocht bepaalde stukken van bijvoorbeeld beoordelingsgesprekken te mogen ontvangen c.q. inzien. De commissie is van mening dat het verstandiger was geweest als verzoeker dit verzoek schriftelijk had gedaan. Daarmee kunnen ook geen misverstanden ontstaan welke stukken het precies betreft. Op dit verzoek wordt in eerste instantie niet positief beslist. Het is volgens de Ombudscommissie noodzakelijk besluiten op mondelinge verzoeken ook schriftelijk te bevestigen. Het betreft immers een besluit waartegen bezwaar op grond van de Algemene wet bestuursrecht kan worden gemaakt. Iedere cliënt heeft het recht om zijn dossier in te zien, alhoewel dat inzagerecht niet onbepaald is. In de betreffende hoorzitting geeft Orionis aan zeker wel bereid te zijn de stukken te geven. Met de aanwezige wetenschap dat verzoeker de stukken heeft gevraagd met het oog om een bezwaarschrift te onderbouwen had Orionis in deze tijdig dat wil zeggen ruimschoots voor het aflopen van de bezwaarschrifttermijn, een besluit moeten nemen. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannormen van fair play betreffende goede informatieverstrekking.

Aanvullende overwegingen:

1. het te laat sturen van een brief met als onderwerp uitnodiging voor een gesprek
Op 19 december 2011 stuurt Orionis een brief aan verzoeker met een de mededeling dat hij op 20 december, dus de dag erna, zijn werkzaamheden dient te starten bij de Kringloopwinkel te Vlissingen. Hij moet zich daar om 09.00 uur te melden. Nog afgezien van het feit dat het geen uitnodiging voor een gesprek betreft is het onmogelijk dat hij deze brief per post tijdig heeft ontvangen om aan het gestelde in de brief te kunnen voldoen. De Ombudscommissie heeft in het dossier geen notitie aangetroffen dat deze brief door Orionis zelf tijdig bij verzoeker zou zijn bezorgd. Voor een schriftelijke uitnodiging voor een gesprek dient een redelijke termijn in acht te worden genomen waarbij o.a. rekening wordt gehouden met de tijd die nodig is voor het bezorgen van de uitnodiging bij betrokkene. De ombudsmannorm betreffende goede organisatie is geschonden.

2. klachtbehandeling

Ten aanzien van de klachtbehandeling merkt de commissie op dat gesteld wordt dat er een gesprek is geweest met verzoeker, de betrokken ambtenaar en diens leidinggevende. De commissie constateert, naar aanleiding van de in het verleden gedane aanbevelingen, met instemming dat het gesprek in elkaars aanwezigheid heeft plaatsgevonden. Wel merkt zij op dat een gesprek fundamenteel iets anders is dan een hoorzitting. Bij klachtbehandeling dient gesproken te worden over een hoorzitting.

De ombudscommissie constateert dat bepaalde regels die door Orionis worden gehanteerd, niet zijn vastgelegd en niet worden gecommuniceerd. Terwijl overtreding van deze regels voor deze cliënt ingrijpende gevolgen heeft gehad. Besluiten worden onvoldoende gemotiveerd, het handelen van het bestuursorgaan wordt onvoldoende toegelicht en een uitnodiging voor een gesprek wordt veel te laat toegestuurd. Er zijn diverse ombudsmannormen geschonden. De commissie is van oordeel dat het bestuursorgaan onbehoorlijk heeft gehandeld.

Hierna worden de volgende aanbevelingen gedaan:

1. Verzend uitnodigingen voor gesprekken met een redelijke termijn tot het gesprek.
2. Regels die door een organisatie van belang worden geacht, dienen concreet te zijn, schriftelijk vast te liggen en aan betrokkenen duidelijk gecommuniceerd te worden.
3. Onderbouw besluiten met een goede motivering.
4. Wees pro-actief met het verstrekken van informatie en als om informatie wordt verzocht, dan dient tijdig een besluit te worden genomen over het al dan niet verstrekken en dat besluit dient schriftelijk te worden medegedeeld.
5. Heroverweeg het besluit inzake het niet toekennen van de participatiepremie aan verzoeker over de periode van 20-06-2011 tot en met 20-12-2011. Zo nodig met toepassing van de hardheidsclausule .

Op 28-08-2012 heeft het bestuur van Orionis gereageerd op de aanbevelingen.

1. Het bestuur stelt dat in de regel uitnodigingen altijd verzonden worden met een redelijke termijn tot het gesprek, in de regel 5 werkdagen. Dat dit hier niet is gebeurd is een te betreuren incident, waarvan betrokkene in de procedure geen gevolgen heeft ondervonden.

2. Gelet op de dynamiek binnen de uitvoering van re-integratie in opdracht van de wetgever is het vrijwel ondoenlijk om alle geschreven en ongeschreven regels vast te leggen. Voor zover mogelijk zal de aanbeveling worden betrokken bij de totstandkoming van de nieuwe organisatie Orionis Walcheren.
3. Orionis is van mening dat het genomen besluit meer dan voldoende is onderbouwd, aangezien over de achtergronden van het besluit meerdere gesprekken met verzoeker zijn gevoerd. In voorkomende situaties zal hier overigens ook schriftelijk een motivering volgen.
4. Ten aanzien van de proactieve benadering wordt verwezen naar de reactie op de voorgaande aanbevelingen.
5. Deze aanbeveling wordt ter kennisname aangenomen. De klachtprocedure is geen alternatieve rechtsgang en er is naar het idee van Orionis geen sprake van zodanige bijzondere omstandigheden, dat heroverwegingen van een besluit waartegen verzoeker heeft nagelaten bezwaar te maken, noodzakelijk is.

Dossier 2012.153* klacht over de wijze van handelen c.q. bejegening door contactpersoon

De klacht heeft betrekking op de volgende gedraging van het bestuursorgaan:
a. de wijze van behandeling door haar contactpersoon naar aanleiding van het toezenden van bewijsstukken in verband met de opname in een hospice

Overwegingen betreffende het klachtonderdeel

a. de wijze van behandeling door haar contactpersoon naar aanleiding van het toezenden van bewijsstukken in verband met de opname in een hospice

- telefoongesprek na ontvangst brief 5 juni jl.

De Ombudscommissie constateert dat tijdens de hoorzitting niet duidelijk is geworden hoe het betreffende telefoongesprek precies is verlopen. Partijen verschillen daarover van mening. Daarnaast is bij een telefoongesprek ook de toonzetting van belang. Hierdoor kan een boodschap op een andere manier overkomen dan bedoeld. Gelet hierop kan geen oordeel worden gegeven over de in het geding zijnde gedraging. Nog afgezien van het feit dat onduidelijk is gebleven of de in het geding zijnde zinsede "dat de verklaring wel opgemaakt zou kunnen zijn door de buurman" ook daadwerkelijk is uitgesproken ziet de commissie die niet als een twijfel aan de integriteit van verzoeker of het hospice maar als een toelichting om aan te geven waarom de in eerste instantie ingeleverde verklaring niet aan de eisen voldoet.

- de verloop van het proces

Omdat bij een langer verblijf in een inrichting de bijstandsnorm wordt aangepast (art 23 WWB) is het noodzakelijk dat de betreffende inrichting daarover een verklaring afgeeft. Dit is door de contactpersoon telefonisch aan verzoeker gemeld. Daarbij is echter onduidelijk gebleven aan welke eisen de desbetreffende verklaring precies moest voldoen. Tijdens de hoorzitting in het kader van de interne klachtbehandeling is door de contactpersoon verklaard dat zij standaard een brief stuurt waarin eventuele gemaakte afspraken worden bevestigd. In het onderhavige geval is dat echter niet gebeurd. Als zij

dit wel had gedaan en had gehandeld conform de standaard werkwijze dan was deze hele kwestie niet ontstaan.

Uit het onderzoek is gebleken dat intern niet is vastgelegd waaraan het gevraagde bewijsstuk moet voldoen. Omdat daardoor het gevaar van willekeur aanwezig is c.q. de rechtsgelijkheid in het geding is acht de Ombudscommissie het noodzakelijk dat er binnen de organisatie wordt vastgelegd aan welke eisen het bewijsstuk moet voldoen.

Omdat de in eerste instantie door verzoeker toegezonden verklaring niet aan de eisen voldeed stuurt Orionis een brief d.d. 05-06-2012. Tijdens de hoorzitting is gebleken dat dit een standaardbrief is. De commissie is van mening dat het verzenden van een dergelijke standaardbrief in het onderhavige geval niet op zijn plaats was.

Er wordt immers op geen enkele wijze melding gemaakt van het feit dat door verzoeker reeds een verklaring aan Orionis was gezonden en ook ontvangen, dat deze niet aan de eisen voldeed en aan welke eisen deze dan wel zou moeten voldoen was. In dit geval was maatwerk geboden in plaats van het verzenden van een standaardbrief. De Ombudsmannorm van de goede informatieverstrekking is geschonden.

Tijdens de hoorzitting bleek dat er wat onduidelijkheid was over de vraag na welke termijn van een verblijf in een inrichting er een aanpassing van de uitkering plaatsvindt (30 dagen of 1 maand). Door de contactpersoon werd een termijn van 30 dagen genoemd. Uit het onderzoek is gebleken dat intern is vastgelegd dat een termijn van 1 maand wordt gehanteerd. Mede omdat door de contactpersoon een onjuiste termijn is genoemd maar ook in verband met de rechtszekerheid en rechtsgelijkheid acht de Ombudscommissie het wenselijk dat de termijn wordt vastgelegd in een beleidsregel.

Aanvullende overwegingen:

-klachtbehandeling

Tijdens het onderzoek is naar voren gekomen dat een aantal brieven in het kader van de klachtafhandeling zijn geschreven door de contactpersoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Artikel 9:7 van de Awb schrijft voor dat de afhandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Daarnaast is de klachtafhandelingsbrief op persoonlijke titel ondertekend door de teammanager. Op grond van het bepaalde in artikel 9:12 lid 1 van de Awb dient een klacht door het bestuursorgaan te worden afgedaan, zo nodig via een afdoeningsmandaat. Er is bij de klachtbehandeling gehandeld in strijd met de wet.

-ondertekening van brieven

In het klachtdossier is een aantal brieven aangetroffen die op persoonlijke titel zijn ondertekend door de teammanager en niet namens het bestuursorgaan. Dat is in strijd met de wet. De Ombudscommissie hecht eraan erop te wijzen dat er daardoor sprake kan zijn van onbevoegd genomen besluiten die in een bezwaar c.q. beroepsprocedure niet in stand zullen blijven.

De Ombudscommissie kan geen oordeel geven over het belangrijkste punt van de klacht, in casu het telefoongesprek. Het is achteraf niet vast te stellen of de mededeling: "dat iedereen het wel had kunnen schrijven, zelfs je buurman" objectief (als feit) of subjectief (als mening) bedoeld was. Overigens constateert de commissie dat in een aantal fases van het proces een aantal normen zijn geschonden, te weten: a. goede

informatieverstrekking: de overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is, b. goede organisatie: de overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij handelt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld en c. transparantie: de overheid is in haar handelen open en voorspelbaar en zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden. Daarnaast is er op een aantal onderdelen gehandeld in strijd met de wet. Er is, in relatie tot de ingediende klacht, onzorgvuldig gehandeld.

Hierbij worden de volgende aanbevelingen gedaan:

1. telefonisch gemaakte afspraken altijd schriftelijk bevestigen
2. in de interne werkprocessen vastleggen waaraan een verklaring van een verblijf in een inrichting moet voldoen. Eventueel een model verklaring opstellen.
3. wanneer het noodzakelijk is maatwerk te leveren richting cliënten, niet communiceren door middel van standaardbrieven
4. termijn voor de aanpassing van een uitkering bij een verblijf in een inrichting vastleggen in een beleidsregel. Indien in het onderhavige geval een onjuiste termijn is toegepast dit ambtshalve herstellen.
5. de behandeling van de klachten niet laten geschieden door een persoon die bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
6. uit de ondertekening van brieven laten blijken dat dit namens het bestuursorgaan geschiedt

Op 15-01-2012 heeft Orionis Walcheren gereageerd op de aanbevelingen:

Ad. 1. In principe worden telefonische afspraken altijd schriftelijk bevestigd. Het bovenstaande principe zal nogmaals onder de aandacht van de uitvoerende binnen Orionis Walcheren worden gebracht. De aanbeveling wordt overgenomen.

Ad. 2. Hoewel het a priori de verantwoordelijkheid van de betrokkene zelf is de juiste en volledige informatie te verstrekken, onderschrijft Orionis het in het kader van de dienstverlening beter en zorgvuldiger is hierover regels vast te stellen. De aanbeveling wordt overgenomen.

Ad. 3. In de onderhavige situatie is niet alleen per standaardbrief, maar ook telefonisch gecommuniceerd met de betrokkene. Maatwerk is naar het idee van Orionis geprobeerd te leveren. Het belang van een juiste en open communicatie wordt onderschreven, waarbij er als dat noodzakelijk is maatwerk moet worden geleverd.

Ad. 4. Deze aanbeveling wordt overgenomen.

Ad. 5. De afhandeling van klachten geschiedt volgens de vastgestelde klachtenverordening. Hierin is duidelijk aangegeven dat degene die betrokken is geweest bij de gedraging waarover de klacht betrekking heeft, de betreffende klacht niet afhandelt. In het onderhavige geval is hiervan volgens Orionis geen sprake geweest. Orionis kan de aanbeveling niet plaatsen.

Ad. 6. In het onderhavige geval is dit ten onrechte niet gebeurt. Hier zal intern aandacht aan worden geschonken. Aanbeveling wordt overgenomen.

In het verslagjaar 2013, zullen nog 3 rapporten worden uitgebracht over verzoeken uit 2012 (2012.088 Borsele, 2012-077 Reimerswaal, 2012.169 Orionis Walcheren))

De met een* aangegeven rapporten zijn uitgebracht begin 2013.

5 Beschrijving verzoeken

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

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

5.1 gemeente Borsele

***dossier 2012.042 terugbetaling gemeentelijke belasting bij overlijden echtgenoot**

De echtgenoot van verzoeker is in de loop van het jaar overleden. Als gevolg daarvan betaalt het waterschap Scheldestromen een deel van de betaalde verontreinigingsheffing terug. Wanneer zij daartoe ook een verzoek indient bij de gemeente stelt de gemeente dat zij als peildatum 1 januari hanteren en daarom een gedeeltelijke terugbetaling niet mogelijk is. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de gemeente de regelgeving ter zake juist heeft toegepast en deelt dit aan verzoeker mede. Zij blijft dat zeer onrechtvaardig vinden.

Odossier 2012.077 handelen van een ambtenaar rond een plan van aanpak

Voor deze klacht is inmiddels een hoorzitting gepland. Het eindrapport over deze klacht zal spoedig na het verschijnen van het jaarverslag worden vastgesteld. In het jaarverslag over 2013 zal dit worden opgenomen.

dossier 2012.078 beleid m.b.t. begraafplaatsen

Het door de gemeente vastgestelde beleid met betrekking tot (de ruiming van) begraafplaatsen is voor verzoeker niet acceptabel. Voor een herbegraving wordt een aanzienlijk bedrag in rekening gebracht. Hij wil dat dit gratis gebeurt. Hij heeft er ook problemen mee dat niet voor alle begraafplaatsen dezelfde regels gelden. Met de gemeenteraad heeft hij hierover al contact gehad. De Zeeuwse Ombudsman wijst erop dat hij niet bevoegd is om te oordelen over het gemeentelijk beleid. Verzoeker zal nu juridisch advies inwinnen.

#dossier 2012.135 behandeling door het werkgeversservicepunt (WSP)

De houding en de werkwijze van de jobhunters van het WSP, dat bij de gemeente Goes is gehuisvest, zijn voor verzoeker aanleiding voor het indienen van een klacht. Het is echter onduidelijk onder wiens directe verantwoordelijkheid betrokkenen werken c.q. wie de klacht moet behandelen. Het blijkt dat daarover bij het instellen van het WSP ook

geen afspraken over zijn gemaakt. N.a.v. de onderhavige klacht wordt afgesproken dat de klacht zal worden behandeld door de gemeente waar verzoeker woonachtig is. Omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden. Nadat de klacht door de gemeente is afgehandeld deelt verzoeker aan de Zeeuwse Ombudsman mede dat hij die alsnog ter beoordeling aan de ombudscommissie zal voorleggen.

#dossier 2012.146 onheuse bejegening

Na de aankoop van een woning blijft verzoeker op dat adres poststukken voor de vorige bewoner ontvangen van het CJIB. Op advies van het CJIB neemt zij telefonisch contact op met de gemeente. Dit gesprek verloopt uitermate vervelend. Ze dient daarover een klacht in bij de gemeente maar, omdat ze geen reactie krijgt, wordt contact opgenomen met de Zeeuwse Ombudsman. De klacht wordt ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Enige tijd later biedt de gemeente excuses aan voor het niet correct te woord staan.

5.2 gemeente Goes

dossier 2012.018 betaling kinderalimentatie

Wanneer de kinderalimentatie in termijnen wordt betaald is het verschuldigde bedrag aanzienlijk hoger dan als het in één keer wordt betaald. Verzoeker moet die aan de gemeente betalen omdat zijn ex-echtgenote een uitkering heeft in het kader van de Wet Werk en Bijstand. Hij verwondert zich over het grote verschil tussen de bedragen. Nadat de Zeeuwse Ombudsman contact heeft opgenomen met de gemeente, stuurt de gemeente een toelichting op de gekozen werkwijze. Voor verzoeker is de klacht daarmee afgedaan.

#dossier 2012.027 naheffingsaanslag parkeerbelasting

Een van een cliënt van verzoeker ontvangen parkeerkaart wordt door haar achter de voorruit gelegd. Toch ontvangt zij een naheffingsaanslag. Uit een toelichting van de gemeente blijkt dat op de betreffende plaats de parkeerkaart niet mocht worden gebruikt. Zij plaatst ook vraagtekens bij de wijze waarop de duplicaat naheffingsaanslag is toegezonden. In het door haar ingediende bezwaarschrift wordt hierop echter niet ingegaan. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht doorgezonden aan de gemeente. Nadat de klachtencoördinator in een telefoongesprek alles nog eens uitlegt geeft verzoeker aan dat de verdere behandeling van de klacht niet meer noodzakelijk is.

***#dossier 2012.054 ontslagen als vrijwilliger brandweerman in opleiding**

Verzoeker wordt ontslagen als brandweerman in opleiding. Uit door hem toegezonden informatie blijkt dat er sprake is geweest van ontslag op eigen verzoek. Hij ontkent ten stelligste dat hiervan sprake is geweest. Tegens het besluit heeft hij niet tijdig bezwaar gemaakt. Tevens heeft hij een declaratie voor medische kosten ingediend bij de gemeente waarop hij nog geen reactie heeft gehad. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht doorgezonden naar de gemeente. De klacht wordt

door de gemeente ongegrond verklaard. Daarna wordt van verzoeker niets meer vernomen.

dossier 2012.065 leges omgevingsvergunning

Verzoeker is met de gemeente in onderhandeling over de huur van een perceel grond. Nog voordat de onderhandelingen zijn afgerond dient hij een aanvraag voor een omgevingsvergunning in. Omdat de onderhandelingen afspringen wordt er uiteindelijk geen vergunning verleend. Verzoeker moet toch leges betalen aan de gemeente en de gemeente is niet bereid de leges te verminderen. Uit de legesverordening blijkt dat, indien een aanvraag binnen een bepaalde termijn na de indiening wordt ingetrokken, er een gedeeltelijke teruggave mogelijk is. Verzoeker zal nagaan of hij daarvoor in aanmerking komt. Hij stelt ook dat er helemaal geen vergunning vereist zou zijn. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem dat verder uit te zoeken.

dossier 2012.068 advies burgemeester in kader van klachtenprocedure

De burgemeester heeft in het kader van een klachtenprocedure van de politie een advies uitgebracht. Verzoeker is van mening dat dit advies onjuistheden bevat en wil dat de burgemeester daarvoor zijn excuses voor aanbiedt. Verzoeker wordt geadviseerd een klacht in te dienen bij de gemeente.

***dossier 2012.070 geen recht op WWB-uitkering wegens ontbreken adres**

De gemeente stelt dat verzoeker geen recht heeft op een WWB-uitkering omdat hij geen adres heeft. Ondanks het feit dat hij te horen kreeg dat hij via het postadres van zijn ouders wel aanspraak op een uitkering zou maken bleek dat uiteindelijk toch niet het geval te zijn vanwege de huishoudtoets. De Zeeuwse Ombudsman deelt hem mede dat de huishoudtoets echter komt te vervallen en dat de gemeente die toets al niet meer toepast. Verzoeker wordt geadviseerd alsnog een aanvraag bij de gemeente in te dienen.

dossier 2012.086 schuldhulpverlening

Met een verzoek voor schuldhulpverlening wordt door de gemeente in de ogen van verzoeker niets gedaan. Ook een stichting die zich met schuldenproblematiek bezig houdt doet niets voor haar. Inmiddels heeft zij een afspraak gemaakt met maatschappelijk werk. Middels een gesprek met de burgemeester zou ze een klacht hebben ingediend bij de gemeente. De Zeeuwse Ombudsman adviseert de klacht alsnog schriftelijk bij de gemeente in te dienen. Veel inhoudelijke informatie wordt door verzoeker niet verstrekt maar het blijkt dat zij al eens eerder van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen gebruik heeft gemaakt. Mogelijk is dat het probleem bij het in behandeling nemen van het verzoek. Daarna wordt van verzoeker niets meer vernomen.

dossier 2012.092 regels verbonden aan werkervaringsplaats

Verzoeker is met behoud van een uitkering bij de gemeente geplaatst op een werkervaringsplaats maar het is haar niet duidelijk welke regels daarvoor precies gelden. De

gemeente verstrekt de gevraagde informatie aan de Zeeuwse Ombudsman maar, ondanks herhaalde verzoeken, stuurt verzoeker de gevraagde correspondentie en getekende overeenkomsten niet toe. Enige tijd later blijkt dat de plaatsing op de werkervaringsplaats inmiddels is beëindigd. Daardoor is de gevraagde informatie niet meer relevant.

dossier 2012.103 aanvraag uitkering WWB wordt afgewezen

In een gesprek deelt de gemeente verzoeker mede dat zijn aanvraag om een WWB-uitkering zal worden afgewezen omdat hij niet heeft voldaan aan een aantal voorwaarden. Daar is hij het niet mee eens. Hij vindt ook dat het gesprek niet goed is verlopen. Door de Zeeuwse Ombudsman wordt hij erop gewezen dat hij tegen de afwijzing bezwaar kan maken en een klacht kan indienen over de wijze waarop hij in het gesprek met de gemeente is behandeld.

dossier 2012.107 overlast zendmast buurman

Ruim 30 jaar geleden heeft de gemeente een bouwvergunning afgegeven voor een zendmast bij een woning. Ook de woningcorporatie heeft destijds toestemming verleend voor het plaatsen van de mast. De buurvrouw wil dat deze mast verwijderd wordt. Indien deze zendmast met een rechtsgeldige vergunning is gebouwd valt daar echter niets tegen te doen. De door de gemeente aan verzoeker ter zake verstrekte informatie is juist. Zij stelt ook dat de veiligheid in het geding is. Als dat het geval is kan een handhavingverzoek bij de gemeente worden ingediend. Zij klaagt ook over storingen die door het gebruik van de zendmast worden veroorzaakt. Daarvoor wordt zij door de Zeeuwse Ombudsman doorverwezen naar het Agentschap Telecom.

dossier 2012.144 niet toegelaten op school

De dochter van verzoeker is aangemeld voor een school maar wordt niet toegelaten. In haar ogen doet ook de leerplichtambtenaar van de gemeente onvoldoende om haar dochter op de betreffende school te plaatsen. Op korte termijn heeft ze een gesprek met de school over het indienen van een klacht. De Zeeuwse Ombudsman adviseert de leerplichtambtenaar te vragen of die bij het gesprek aanwezig zou willen zijn. Omdat ze over een aantal andere klachten binnenkort een gesprek heeft met de gemeente kan ze haar klacht over de leerplichtambtenaar ook in dat gesprek inbrengen.

dossier 2012.148 geen besluit op aanvraag uitkering

Er is een aanvraag voor een WWB-uitkering ingediend maar daarover is nog steeds geen besluit genomen. Er is discussie over de over te leggen stukken maar volgens verzoeker heeft ze alle gevraagde stukken ingeleverd. Er is een voorschot toegezegd maar dat is nog steeds niet uitbetaald. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de aanvraag buiten behandeling is gelaten omdat de gevraagde informatie te laat is ingediend. Er zal dus een nieuwe aanvraag moeten worden ingediend. Het blijkt ook dat de gemeente bij de toezegging m.b.t. het voorschot een voorbehoud heeft gemaakt. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar contact op te nemen met haar advocaat die haar in deze kwestie vertegenwoordigt.

dossier 2012.157 aanbod schadevergoeding is veel te laag

In verband met een door de gemeente uit te voeren bouwproject moest verzoeker meer dan 10 jaar geleden verhuizen. Hij heeft toen een verhuiskostenvergoeding gekregen. Voor de aanpassingen van zijn nieuwe woning eist hij ook een vergoeding. Uit coulance besluit de gemeente hem een vergoeding toe te kennen maar die vindt hij veel te laag. Nog afgezien dat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste behandelt de Zeeuwse Ombudsman geen klachten over gedragingen die zich meer dan één jaar voor het indienen daarvan hebben voorgedaan. De beoordeling van de hoogte van een (schade) vergoeding is aan de rechter.

5.3 gemeente Hulst

dossier 2012.049 behandeling aanvraag schuldhulpverlening

Er is door verzoeker een aanvraag voor schulphulpverlening ingediend maar na zes maanden heeft er nog steeds geen intakegesprek plaatsgevonden. Hij wordt doorverwezen naar de klachtcoördinator van de gemeente.

dossier 2012.059 openingstijden gemeentewinkel

Naar aanleiding van een aanvraag voor een paspoort voor zijn dochter constateert verzoeker dat informatie op de website over het maken van een afspraak voor het regelen van zaken op dinsdagmiddag niet klopt. Voor een paspoort blijkt dat namelijk niet mogelijk. De Zeeuwse Ombudsman verzoekt de gemeente de website aan te passen maar ontvangt daarop geen reactie.

#dossier 2012.072 zorgverzekering in relatie tot WWB-uitkering

Verzoeker, die een WWB-uitkering heeft, is een aantal jaar geleden verhuisd naar de gemeente Hulst. Hij heeft zijn ziektekostenverzekering behouden en de gemeente houdt de premie in op de uitkering en betaalt deze rechtstreeks door aan de zorgverzekeraar. Door de verzekering worden er steeds aanmaningen aan verzoeker gestuurd omdat hij zijn premie niet volledig zou hebben voldaan. De communicatie met de gemeente hierover verloopt moeizaam. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht doorgezonden naar de gemeente. Tijdens de klachtbehandeling blijkt dat de gemeente een aantal fouten heeft gemaakt. Deze worden hersteld. Maar ook daarna blijft verzoeker aanmaningen ontvangen. Aan de hand van het dossier concludeert de Zeeuwse Ombudsman dat het niet duidelijk is of verzoeker wel of geen aanvullende verzekering heeft afgesloten voor de tandarts. Een polis kan verzoeker niet overleggen, maar hij blijft aangeven geen aanvullende verzekering te hebben afgesloten. Uit een brief van de zorgverzekeraar blijkt dat er uitsluitend sprake is van een basisverzekering. Volgens de gemeente is er wel sprake van een aanvullende verzekering, zij baseert dat op een nota die zij van verzoeker heeft ontvangen. Op verzoek van de Ombudscommissie stuurt de gemeente een brief aan de zorgverzekeraar om helderheid te krijgen over deze kwestie. Zowel van de gemeente als van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2012.073 weigering iets te doen aan stankoverlast

Een restaurant veroorzaakt stankoverlast waardoor het woongenot van verzoeker wordt aangetast. De overlast is gemeld bij de gemeente maar die laat, volgens verzoeker, na de eigenaar na op zijn plichten te wijzen. Verzoeker wordt geadviseerd de door de gemeente verleende vergunning(en) bij de gemeente op te vragen en na te gaan of er in strijd met deze vergunningen worden gehandeld. Indien dit het geval is kan er een handhavingsverzoek bij de gemeente worden ingediend.

dossier 2012.087 overlast blaffende hond

De blaffende hond van de burens veroorzaakt overlast. Verzoeker vraagt de gemeente de nodige stappen te ondernemen om de overlast te beëindigen. De burgemeester voert een gesprek met alle partijen en die komt tot de conclusie dat de enige oplossing is de hond weg te (laten) halen. Na drie jaar is het probleem echter nog steeds niet opgelost. De Zeeuwse Ombudsman adviseert om een handhavingsverzoek bij de gemeente in te dienen en een klacht over de lange behandelingsduur van het dossier. Enige tijd later deelt verzoeker mede een handhavingsverzoek te hebben ingediend en informeert hij naar de termijn waarbinnen de gemeente een beslissing moet nemen. Daarna wordt niets meer van hem vernomen.

#dossier 2012.105 collectieve zorgverzekering en kwijtschelding belastingen

Verzoeker, die een WWB-uitkering heeft, kan volgens hem geen gebruik meer maken van de collectieve zorgverzekering van de gemeente. Hij stelt daarover alleen een brief van de zorgverzekeraar te hebben ontvangen. Wat betreft de aanvraag voor de kwijtschelding belastingen zegt de gemeente die aanvraag nimmer te hebben ontvangen. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem er wel op dat voor het indienen van een verzoek om kwijtschelding geen termijnen gelden. Tenslotte zou zijn rijbewijs onvoldoende zijn om zich te legitimeren. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Tot twee keer toe neemt verzoeker contact op omdat de klachtafhandeling op zich laat wachten. Hij ontvangt wel een brief over de behandeling van de klacht maar dat is geen klachtafhandelingsbrief. Op de vraag van de Zeeuwse Ombudsman hoe het staat met de klachtafhandeling wordt door de gemeente niet gereageerd. Dat geldt ook voor de aanvullende vragen die worden gesteld over de collectieve zorgverzekering.

dossier 2012.106 wijziging bestemmingsplan

De gemeente heeft een bouwvergunning gekregen voor een loods maar volgens verzoeker weigert de gemeente hiermee bij de wijziging van het bestemmingsplan rekening te houden. Op het herhaalde verzoek van de Zeeuwse Ombudsman om toezending van de onderliggende stukken wordt door hem niet meer gereageerd.

5.4 gemeente Kapelle

dossier 2012.014 kwijtschelding belastingen

De regels om in aanmerking te komen voor een kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen vindt verzoeker onrechtvaardig. Geadviseerd wordt om toch een aanvraag in te dienen. Daarbij wordt aangegeven dat de Zeeuwse Ombudsman niet bevoegd is om te oordelen over de regeling waarop de kwijtschelding is gebaseerd. Omdat verzoeker zeker weet dat ze niet voor kwijtschelding in aanmerking komt, besluit ze geen aanvraag in te dienen.

dossier 2012.021 opleggen maatregel/afwijzing dwangakkoord en WSNP

Een bezwaarschrift tegen een door de gemeente opgelegde maatregel in het kader van de Wet Werk en Bijstand wordt ongegrond verklaard. Verzoeker wordt geadviseerd om beroep in te stellen bij de rechtbank. De rechtbank wijst tevens een verzoek om in te stemmen met een aangeboden schuldregeling en de toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen af. Tegen dit besluit kan hoger beroep worden ingesteld. De Zeeuwse Ombudsman acht zich niet bevoegd een onderzoek in te stellen, nog afgezien van het feit dat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste.

dossier 2012.095 inschrijving in de GBA

De zoon van verzoeker is naar zijn mening door de gemeente ten onrechte ingeschreven in de Gemeentelijke Basis Administratie. Nog afgezien van het feit dat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wijst de Zeeuwse Ombudsman erop dat door middel van het indienen van een klacht de inschrijving niet ongedaan kan worden gemaakt. Tegen de inschrijving had verzoeker bezwaar kunnen maken maar, voor zover dat kan worden beoordeeld, is deze termijn reeds verstreken. De Ombudscommissie concludeert, mede aan de hand van de jurisprudentie, dat de gemeente bij de inschrijving geen regels heeft overtreden. Het staat verzoeker altijd vrij een correctieverzoek in te dienen. Op basis van de verstrekte informatie stelt verzoeker vast dat er voor hem geen mogelijkheid is de inschrijving ongedaan te maken.

dossier 2012.128 na jaren terugkomen op een oude klacht

In 2007 is er een klacht ingediend door verzoeker over het feit dat zijn echtgenote geen stemkaart van de gemeente had ontvangen. In het kader van de klachtbehandeling heeft de gemeente een gesprek met zijn echtgenote en hem gehad. Daarbij heeft zij aangegeven het daarbij verder te willen laten. Verzoeker komt nu weer op deze zaak terug, de redenen daarvan worden voor de Zeeuwse Ombudsman niet duidelijk. Hem wordt gevraagd de klacht op papier te zetten, maar daarna wordt niets meer van hem vernomen.

dossier 2012.164 achter zijn rug om benaderen van werkgever

Een tweetal consultants van de afdeling sociale zaken zouden achter de rug van verzoeker om werkgevers benaderen waar hij heeft gesolliciteerd. Daardoor komt hij niet

voor een arbeidscontract in aanmerking. Hij klaagt over het ongelezen moeten ondertekenen van stukken. In interne rapportages zouden zaken over hem staan die niet kloppen. Omdat hij via zijn vakbond gebruik kan maken van rechtsbijstand adviseert de Zeeuwse Ombudsman hem dat te doen.

5.5 gemeente Middelburg

***dossier 2012.002 naheffingsaanslag parkeerbelasting**

Verzoeker is van mening dat hij onterecht een naheffingsaanslag parkeerbelasting heeft ontvangen. Hij is het er niet mee eens dat hij, als gevolg van het indienen van een bezwaarschrift, nu een naheffingsaanslag krijgt voor een voertuig dat niet op zijn naam staat. Het is immers een bedrijfswagen. Daarnaast vindt hij het logischer dat hij eerst een antwoord op zijn bezwaarschrift zou ontvangen in plaats van een acceptgiro. Uit informatie van de gemeente blijkt dat, omdat men niet direct kan beschikken over de adresgegevens van mensen die in het buitenland wonen, de gemeente de gegevens gebruikt van een bezwaarschrift als dat wordt ingediend. Verder wijst de Zeeuwse Ombudsman verzoeker erop dat het indienen van een bezwaarschrift geen opschortende werking heeft. Daarna stelt verzoeker nog een aantal aanvullende vragen. Hij wordt doorverwezen naar de klachtencoördinator van de gemeente.

dossier 2012.004 aanvraag collectief taxivervoer

Voor het indienen van een aanvraag voor collectief taxivervoer is het noodzakelijk dat de echtgenote van verzoeker, vanwege de indicatiestelling, meekomt. Haar gezondheidstoestand laat dat echter niet toe. Nadat de Zeeuwse Ombudsman contact opneemt met de gemeente blijkt dat er nog gebruik gemaakt kan worden van het aanvullend ouderen vervoer als zijn echtgenote het daarvoor benodigde pasje heeft. Tevens blijkt dat de indicatiestelling in de tussentijd is uitbesteed. De gemeente zegt toe deze kwestie met de indicatiesteller te zullen bespreken en daarna contact op te nemen van verzoeker. Van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2012.038 toeristenbelasting voor boot

De watersportvereniging, waar verzoeker een ligplaats heeft voor zijn boot, betaalt aan de gemeente toeristenbelasting. De watersportvereniging berekent deze belasting door. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat hij met vragen c.q. klachten over deze doorberekening bij de watersportvereniging moet zijn. Dat geldt ook voor de beantwoording van de vraag over de BTW die over de toeristenbelasting wordt geheven.

***#dossier 2012.064 schade aan woning als gevolg van verkeersdrempel**

Als gevolg van een reeds eerder bij de Zeeuwse Ombudsman ingediende klacht (2006.040) heeft de gemeente de verkeersdrempel waar verzoeker overlast van had,

verwijderd. Hij heeft de gemeente tevens aansprakelijk gesteld voor de schade aan zijn woning die veroorzaakt zou zijn door de verkeersdrempel. Er zijn sindsdien vele onderzoeken uitgevoerd maar een eindconclusie van de gemeente c.q. de verzekering blijft uit. Omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden. De klacht wordt door de gemeente naar tevredenheid van verzoeker afgehandeld.

***dossier 2012.074 uitwerking bestemmingsplan niet volgens de regels**

Op basis van een uitwerkingsplan wordt een brug voor de woning van verzoeker gerealiseerd. Hij is van mening dat bij het vaststellen van het uitwerkingsplan door de gemeente niet is gehandeld conform de regels van het vigerende bestemmingsplan. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat verzoeker tegen het uitwerkingsplan beroep had kunnen instellen maar hij heeft hiervan geen gebruik gemaakt. Nog afgezien dat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste, acht de Ombudscommissie zich niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de klacht.

dossier 2012.075 niet afgehandelde klacht

De maatschappelijk werker van verzoeker geeft aan dat de gemeente een door zijn cliënt ingediende klacht niet heeft afgehandeld. Uit informatie van de klachtencoördinator blijkt dat de klacht niet is afgehandeld omdat door hem gevraagde stukken niet door verzoeker zijn aangeleverd. Op verzoek van de Zeeuwse Ombudsman neemt de klachtencoördinator contact op met de maatschappelijk werker en geeft hem de nodige informatie over de stand van zaken met betrekking tot de behandeling van de klacht. Daarna wordt van verzoeker niets meer vernomen.

dossier 2012.083 wordt niet teruggebeld

De gemeente stuurt een dwangbevel aan verzoeker. Hij is van mening dat dit ten onrechte is geschied omdat er in de gemeentelijke administratie iets is misgegaan. Omdat hij de behandeld ambtenaar niet heeft kunnen bereiken, neemt hij contact op met de klachtencoördinator. De klachtencoördinator belt verzoeker niet terug omdat hij met de behandelend ambtenaar had afgesproken dat die zou terugbellen. De Zeeuwse Ombudsman neemt contact op met de klachtencoördinator. Die geeft aan dat de behandeld ambtenaar diezelfde dag nog zal terugbellen. Vier maanden later neemt verzoeker contact op met een vergelijkbare klacht. Opnieuw wordt contact opgenomen met de klachtencoördinator, die opnieuw aan de behandelend ambtenaar zal vragen terug te bellen. Verzoeker wordt door de Zeeuwse Ombudsman geadviseerd een klacht in te dienen.

dossier 2012.084 niet nakomen toezegging

De gemeente heeft in 1986 en 1987 toezeggingen gedaan over de bouw van een woning. In 2011 besluit de gemeenteraad aan het verzoek tot wijziging van het bestem-

mingsplan geen medewerking te verlenen. Tegen het besluit is door verzoeker bezwaar gemaakt. De Zeeuwse Ombudsman wijst verzoeker erop dat toezeggingen niet tot in lengte van jaren gelden. Gewijzigde omstandigheden kunnen aanleiding zijn om op eerder gedane toezeggingen terug te komen. Dat moet uiteraard wel gemotiveerd gebeuren. Omdat tegen het besluit bezwaar kan worden gemaakt c.q. beroep kan worden ingesteld is er in deze kwestie geen rol weggelegd voor de Zeeuwse Ombudsman. Een en ander nog afgezien van het feit dat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste.

dossier 2012.096 geen kwijtschelding belastingen wegens bezit voertuigen

De gemeente weigert over te gaan tot kwijtschelding van belastingen omdat verzoeker meerdere voertuigen bezit. De Zeeuwse Ombudsman wijst verzoeker erop dat het bezit van meerdere voertuigen betekent dat er in beginsel geen kwijtschelding wordt verleend omdat er sprake is van vermogen. Maar dat is geen automatisme, zoals uit het besluit van de gemeente zou kunnen worden opgemaakt. Hij moet dan wel de waarde van de voertuigen aan de hand van een door een bij de BOVAG aangesloten garagebedrijf onderbouwen. Dat kan betekenen dat er bij het bezit van meerdere voertuigen toch geen sprake is van vermogen en hij alsnog voor kwijtschelding in aanmerking komt. Geconstateerd wordt wel dat de gemeente verzoeker over 2011 ten onrechte kwijtschelding heeft verleend.

dossier 2012.101 overlast activiteiten in de binnenstad

Als gevolg van de organisatie van een activiteit in de binnenstad kan verzoeker, een bewoner van het centrum, haar auto nauwelijks parkeren omdat er door de gemeente overal parkeerverbodsborden zijn geplaatst. De borden zijn al geruime tijd voordat het evenement plaatsvindt, geplaatst. Daarnaast moet zij met haar moeder, die in een rolstoel zit, steeds van de rijbaan gebruik maken. De klacht heeft zij al een aantal dagen geleden bij de gemeente ingediend. Ze kreeg een automatisch antwoord dat er binnen drie dagen een reactie zou krijgen maar dat is niet gebeurd. Er wordt door de gemeente contact opgenomen met verzoeker na een verzoek daartoe van de Zeeuwse Ombudsman. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de borden bewust op een vroeg tijdstip zijn geplaatst om de bewoners zo vroeg mogelijk op de hoogte te stellen van het parkeerverbod en te voorkomen dat er auto's weggesleept moeten worden. Dat is ook met verzoeker besproken maar zij blijft van mening dat de borden te vroeg zijn geplaatst en vraagt om dat bij de evaluatie van het evenement mee te nemen. Dat er niet binnen drie dagen contact is opgenomen met verzoeker is het gevolg van een interne fout. Voor verzoeker is de klacht hiermee naar tevredenheid afgedaan.

dossier 2012.142 stijging tarieven parkeeronthefing

Volgens verzoeker worden de tarieven voor een parkeeronthefing voor een blauwe zone jaarlijks door de gemeente verdubbeld. Hij vraagt of dat zomaar mag. De Zeeuwse Ombudsman wijst erop dat de gemeente in dit geval vrij is de tarieven vast te stellen en adviseert het ongenoegen kenbaar te maken bij de gemeenteraad.

5.6 gemeente Noord-Beveland

dossier 2012.102 verbouwing zonder vergunning

Het naast de woning van verzoeker gelegen bedrijfspand is verbouwd zonder dat daarvoor door de gemeente een vergunning is verleend. Er is ook over de perceelsgrens gebouwd. Inmiddels is de vergunning verleend en er is door hem aan de gemeente verzocht een controle uit te voeren. Uit informatie van verzoeker blijkt dat er al geruime tijd geleden een gesprek met de gemeente heeft plaatsgevonden over een door hem ingediende zienswijze. Hij heeft ook een klacht ingediend over stankoverlast. De gemeente reageert met een brief uitgebreid op de klachten van verzoeker. Een aantal zaken heeft betrekking op privaatrechtelijke kwesties. Hierover zal hij contact opnemen met zijn rechtsbijstandsverzekering. Tevens zal hij over de gang van zaken een klacht indienen bij de gemeente. Van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2012.104 geluidsoverlast

Een op een speelterrein bij een basisschool geplaatste voetbalkooi levert, voornamelijk in de avonduren, overlast op. Verzoeken aan de gemeente om hier iets aan te doen hebben niets opgeleverd. Op advies van de Zeeuwse Ombudsman zal verzoeker een klacht indienen bij de gemeente. Uit later ontvangen informatie van de gemeente blijkt dat de kooi in eigendom en beheer is bij het schoolbestuur. De klachten zijn door de gemeente ter kennis gebracht aan dat bestuur. Afsproken is dat de directie van de school contact zal opnemen met verzoeker. De gemeente heeft aanpassingen aan het hekwerk van de kooi laten uitvoeren om de overlast te beperken.

dossier 2012.132 geluidsoverlast horecabedrijf

Een in de directe omgeving gelegen horecabedrijf veroorzaakt volgens verzoeker geluidsoverlast. Hij heeft een gesprek gehad met de burgemeester. Daarbij is afgesproken dat er geluidsmetingen zullen plaatsvinden. De Zeeuwse Ombudsman adviseert de resultaten daarvan af te wachten.

5.7 gemeente Reimerswaal

dossier 2012.046 beoordeling WWB-aanvraag

De gemeente eist dat in het kader van de beoordeling van een aanvraag om een uitkering op grond van de Wet Werk en Bijstand door verzoeker het origineel van een inmiddels uitgekeerde beleggingspolis wordt overgelegd. Dat kan verzoeker echter niet omdat hij destijds voor de uitbetaling de originele polis heeft moeten toesturen aan de verzekering. Daardoor wordt de aanvraag voor de uitkering door de gemeente buiten behandeling gelaten. De Zeeuwse Ombudsman wijst betrokkene op de mogelijkheid om bezwaar te maken en dat hij o.a. daarom niet bevoegd is een onderzoek in te stellen.

dossier 2012.052 schuur moet worden afgebroken

Verzoeker bouwt een loods zonder vergunning. Een ambtenaar geeft aan dat de bouw waarschijnlijk vergunningsvrij is en verleent toestemming om het dak erop te leggen. Enige tijd later stuurt de gemeente een brief dat de schuur afgebroken moet worden. Daarna wordt de schuur gedeeltelijk afgebroken. De Zeeuwse Ombudsman vraagt om toezending van het dossier om de kwestie te kunnen beoordelen. Verzoeker stelt dat de gemeente inmiddels schriftelijk heeft aangegeven dat er fouten zijn gemaakt. De klacht wil zij niet verder doorzetten.

dossier 2012.077 plaatsing op Spamlijst en onbehoorlijke behandeling

Verzoeker heeft meerdere klachten over enkele medewerkers. Zo zou zijn e-mailadres op de Spam-lijst zijn geplaatst. Ook hebben enkele medewerkers uitlatingen gedaan die door verzoeker als onbehoorlijk zijn ervaren. Deze klacht is in behandeling. In het volgende jaarverslag zal hierover gerapporteerd worden.

***dossier 2012.127 gemeente volgt richtlijnen m.b.t. vervoersregeling niet**

Op de website van de rijksoverheid staat volgens verzoeker informatie over de regiotaxi waaraan de gemeente niet voldoet. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat dit slechts algemene informatie betreft doch dat daadwerkelijke regeling een zaak is van het autonome gemeentelijk beleid. Uit nadere informatie blijkt dat de gemeente de regeling kortgeleden heeft aangepast en dat verzoeker het daarmee niet eens is. Hij heeft zich daarover inmiddels tot de gemeenteraad gewend. Dit is de juiste weg en daarbij geeft de Ombudscommissie nog aan dat zij niet bevoegd is te oordelen over het gemeentelijk beleid.

dossier 2012.134 onmenselijke behandeling

Er is volgens verzoeker sprake van een onmenselijke behandeling door de gemeente. Uit de door haar toegezonden informatie blijkt dat ze niet heeft voldaan aan de inlichtingenplicht op grond van de WWB. Op grond daarvan wordt haar uitkering verlaagd. Later wordt haar uitkering zelfs opgeschort. De Zeeuwse Ombudsman wijst erop dat hij, nog afgezien dat niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste, niet bevoegd is een onderzoek in te stellen. Er is immers een mogelijkheid om bezwaar te maken c.q. beroep in te stellen.

5.8 gemeente Schouwen-Duiveland

***dossier 2012.012 gemeente weigert hulp te bieden**

Vanwege een burenruzie is verzoeker gevlucht. De gemeente is volgens haar niet bereid ergens mee te helpen, zoals huisvesting. Haar uitkering in het kader van de Wet Werk en Bijstand is al twee keer stopgezet zonder dat zij daarvan op de hoogte wordt gesteld. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht doorgezonden naar de gemeente. Volgens de gemeente werkt verzoeker zelf niet voldoende

mee aan het vinden van een goede oplossing betreffende de huisvesting. Voor het ten onrechte blokkeren van de uitkering worden excuses aangeboden. Daarna wordt niets meer van verzoeker vernomen.

dossier 2012.033 hoe ver moet je van een hoogspanningslijn wonen

Op een vraag van verzoeker hoe ver een woning van een hoogspanningslijn moet staan verwijst de Zeeuwse Ombudsman naar de daarop betrekking hebbende bepalingen in de gemeentelijke bouwverordening. Daarna wordt van hem niets meer vernomen.

dossier 2012.034 kosten second opinion zijn voor eigen rekening

Door verzoeker wordt voor de tweede keer onderhavige klacht ingediend (zie dossier 2011.090). Het eerste klachtdossier werd gesloten omdat niet werd gereageerd op een verzoek om toezending van nadere informatie. Vanwege een zwangerschap is verzoeker van mening dat ze niet full time kan werken bij het gemeentelijke reïntegratiebedrijf. De bedrijfsarts van de gemeente is echter een andere mening toegedaan. Daarom heeft zijn een second opinion gevraagd. De gemeente weigert de kosten van de second opinion voor haar rekening te nemen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat dit gebaseerd is op de "re-integratie- en participatie-instrumenten gemeente Schouwen-Duiveland". Indien betrokkene niet in het gelijk wordt gesteld, worden de kosten verhaald. Omdat de betreffende gedragingen meer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden, wordt door de Zeeuwse Ombudsman geen verder onderzoek ingesteld naar de klacht, nog afgezien van het feit dat niet in voldaan aan het kenbaarheidsvereiste. Omdat onduidelijk is of verzoeker op de hoogte was van het feit dat de kosten van de second opinion mogelijk voor eigen rekening waren, wordt de gemeente geadviseerd dit in het vervolg schriftelijk aan betrokkenen kenbaar te maken.

dossier 2012.041 reiskostenvergoeding

De gemeente Schouwen-Duiveland weigert volgens verzoeker de reiskosten te vergoeden voor bezoek aan haar kinderen die elders in den lande verblijven. Wanneer de Zeeuwse Ombudsman haar om nadere informatie vraagt, blijft een reactie uit. Meer dan twee maanden later neemt zij opnieuw contact op over dezelfde kwestie waarna de eerder gestelde vraag om nadere informatie wordt herhaald. Wederom blijft een reactie van verzoeker uit.

dossier 2012.082 niet nakomen toezegging

In 1996 doet de gemeente een toezegging met betrekking tot het gebruik van een parkeerterrein. De ontwikkelingen in de loop der jaren zijn voor de gemeente aanleiding om in 2011 middels een vaststellingsovereenkomst nieuwe afspraken met verzoeker te maken over het gebruik van het terrein. Verzoeker kan met deze overeenkomst echter niet akkoord gaan. De gemeente is van mening dat zij niet tot in de eeuwigheid aan de

toezegging uit 1996 kan worden gehouden. Verzoeker wordt geadviseerd een klacht in te dienen bij de gemeente.

dossier 2012.111 gewijzigde locatie speelvoorziening

Een particuliere ondernemer wil op een bepaalde locatie een speelvoorziening realiseren. De gemeente gaat daarmee niet akkoord en er wordt een nieuwe locatie vlak achter de woning van verzoeker gekozen. Inmiddels is er een vergunning verleend. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker een bezwaarschrift in te dienen en eventueel een voorlopige voorziening aan te vragen.

5.9 gemeente Sluis

dossier 2012.007 al dan niet terecht afgebroken tuinhuisjes

Als gevolg van een handhavingsbesluit en een opgelegde last onder dwangsom breekt verzoeker een tweetal tuinhuisjes af. Verzoeker is van mening dat de tuinhuisjes gelegaliseerd hadden kunnen worden. Volgens verzoeker blijkt uit een door de gemeente ingewonnen advies bij de helpdesk bouwregelgeving van het ministerie van VROM dat de betreffende tuinhuisjes vergunningsvrij mogen worden neergezet. Zij vraagt zich af of ze de gemeente aansprakelijk kan stellen voor de kosten van het opnieuw plaatsen van de tuinhuisjes. De Ombudscommissie wijst erop dat ze destijds beroep had kunnen instellen tegen de ongegrondverklaring van haar bezwaarschrift en dat aan de reactie van het ministerie geen rechten kunnen worden ontleend. Het staat haar vrij de gemeente aansprakelijk te stellen voor de door haar geleden schade.

dossier 2012.009 gang van zaken met betrekking tot verrekening lening

Een uitkering op grond van de Wet Werk en Bijstand wordt als lening verstrekt in afwachting van de juridische afwikkeling van een procedure van verzoeker met haar werkgever. Zij ontvangt die lening over een periode van twee jaar maar de gemeente verrekent die in één keer met de uiteindelijk door de rechter toegekende vergoeding. Dat heeft tot gevolg dat zij bij de belastingdienst niet in aanmerking komt voor bepaalde toeslagen. Daarover heeft zij een klacht ingediend bij de gemeente, maar daarop is nog geen reactie ontvangen. Navraag bij de gemeente leert dat de klachtafhandelingsbrief op korte termijn zal worden toegezonden. Nadat verzoeker die heeft ontvangen besluit ze de klacht niet meer voor een oordeel aan de Zeeuwse Ombudsman voor te leggen.

dossier 2012.026 roerend of onroerend goed in relatie tot de WOZ

Er wordt een chalet aangekocht. Door de verkoper is gesteld dat de chalet een roerende zaak is. Toch legt de gemeente een aanslag op grond van de WOZ op. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar bezwaar te maken tegen de aanslag en stuurt haar de nodige informatie toe over het onderscheid tussen roerende en onroerende zaken.

***dossier 2012.028 overlast verkeer**

De gemeente heeft de straat waaraan de woning van verzoeker staat anders ingericht. Er wordt volgens hem nog steeds te hard gereden en de aangebrachte kinderkopjes zorgen voor geluidsoverlast en schade aan zijn woning. Nadat de Zeeuwse Ombudsman contact met hem opneemt blijkt dat hij de klacht ook al bij de gemeente heeft ingediend. Hierop heeft hij nog geen enkele reactie ontvangen. Voor schade aan zijn woning kan hij de gemeente aansprakelijk stellen. Voor de afhandeling van zijn klacht wordt hij doorverwezen naar de gemeentelijke klachtencoördinator.

dossier 2012.047 afwijzing WWB-uitkering

De Zeeuwse Ombudsman ontvangt van verzoeker een noodkreet over haar ex-schoondochter. Zij stelt dat zij door niemand geholpen wordt. Uit informatie van de gemeente blijkt dat er een bezwaarschrift is ingediend tegen de afwijzing van een aanvraag voor een WWB-uitkering. Geadviseerd wordt beroep aan te tekenen als het bezwaarschrift ongegrond wordt verklaard. Voor huisvesting wordt geadviseerd contact op te nemen met de woningcorporatie(s).

***dossier 2012.071 huishoudtoets**

De gemeente informeert de inwonende dochter van verzoeker die een uitkering heeft op grond van de WIA over de huishoudtoets. In een gesprek heeft de gemeente de financiële gevolgen van de deze toets in beeld gebracht. Verzoeker klaagt over de toepassing van de huishoudtoets. De Zeeuwse Ombudsman is echter niet bevoegd om te oordelen over algemeen verbindende voorschriften, maar wijst erop dat de huishoudtoets zal komen te vervallen.

dossier 2012.100 geen medewerking bij indiening aanvraag uitkering WWB

Door de gemeente wordt geweigerd medewerking te verlenen bij het indienen van een aanvraag voor een uitkering op grond van de WWB. Dat komt omdat de gemeente van mening is dat de echtgenote van verzoeker, die een Wajong uitkering heeft, daarop een toeslag moet aanvragen. Volgens de Zeeuwse Ombudsman klopt dat, de Wajong wordt immers als een voorliggende voorziening aangemerkt. Als daarna blijkt dat het inkomen ondanks de toeslag nog onder het sociale minimum ligt, dan kan hij alsnog een WWB-uitkering aanvragen.

dossier 2012.129 kwijtschelding belastingen

Bij de beoordeling van een verzoek om kwijtschelding houdt de gemeente er rekening mee dat de partner van verzoeker in aanmerking komt voor een algemene heffingskorting. Gelet daarop wordt het verzoek afgewezen. Verzoeker stelt echter dat haar partner hiervoor niet in aanmerking komt, zodat de beoordeling van het verzoek onjuist zou zijn. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker daarvoor een aanvraag in te dienen bij de belastingdienst, zodat duidelijk wordt of de korting al dan niet wordt toegekend. Enige tijd later deelt zij mede dat de belastingdienst heeft aangegeven dat haar partner niet voor de korting in aanmerking komt. Voor de gemeente is dat aanleiding om het besluit over de kwijtschelding te herzien. Hierop trekt verzoeker haar klacht in. Overigens zou

het waterschap niet bereid zijn om de kwijtschelding alsnog toe te kennen. Hiervoor wordt verzoeker doorverwezen naar de Nationale Ombudsman.

dossier 2012.137 precariobelasting voor terras

Bij een bezoek heeft een handhavingsambtenaar van de gemeente gesteld dat de grond waarop het terras van verzoeker gelegen is, eigendom is van de gemeente en dat er daarom precariobelasting betaald moet worden. Verzoeker is van mening dat ze destijds bij de aankoop van het pand ook de grond waarop het terras is gelegen, heeft gekocht. Uit informatie van de gemeente blijkt dat daarover in het verleden wel onderhandelingen zijn gevoerd maar over de verkoop is nimmer overeenstemming bereikt. Verzoeker heeft de gemeente gevraagd om de grond aan haar te verkopen of te verpachten maar daarop heeft zij nog geen reactie gekregen. De gemeente deelt de Zeeuwse Ombudsman mede dat op grond van het inmiddels gewijzigde beleid de gemeente hiertoe niet meer bereid is, en dat op korte termijn op het aanbod van verzoeker zal worden gereageerd. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar juridische bijstand in de arm te nemen.

***#dossier 2012.150 niet nakomen toezeggingen door de gemeente**

In het kader van een herinrichting van een woonwijk wordt er door de gemeente een aantal toezeggingen gedaan over de aanleg van openbaar groen. Tevens wordt een pad aangelegd in een groenstrook terwijl de aanleg daarvan in de ogen van verzoeker onnodig is. Het pad was ook niet ingetekend op door de gemeente tijdens een informatieavond getoonde tekeningen. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. In de tussentijd blijkt dat de toezegging m.b.t. het groen gestand wordt gedaan maar aan het bezwaar tegen het pad wordt niet tegemoet gekomen. De gemeente is bereid om het besluit om het pad aan te leggen in een gesprek nader toe te lichten. Het gesprek heeft inmiddels plaatsgevonden.

dossier 2012.156 parkeerovertreding

Door de gemeente wordt een proces verbaal opgemaakt wegens een parkeerovertreding. Verzoeker is van mening dat op het moment van de vermeende overtreding er geen verbodsbord stond. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de klacht door de gemeente ten onrechte niet is doorgezonden aan de hoofdofficier van justitie en de Korpschef van de Politie Zeeland. Het betreft immers een klacht over een buitengewoon opsporingsambtenaar. Omdat de klacht in eerste instantie bij de politie Zeeland was ingediend was volgens de gemeente daarmee aan deze verplichting voldaan. De Ombudscommissie draagt alsnog zorg voor de formele doorzending van de klacht. Omdat tegen de boete bezwaar kan worden gemaakt en beroep kan worden ingesteld wordt geen verder onderzoek ingesteld.

5.10 gemeente Terneuzen

dossier 2012.013 afwijzing verzoek uitkering WWB

Tegen een afwijzing van een uitkering is door verzoeker bezwaar gemaakt. Een tijd later wil ze weer een uitkering aanvragen. Het traject om dat voor elkaar te krijgen verloopt zeer moeizaam. Uiteindelijk krijgt ze een voorschot, maar een besluit op de aanvraag is nog steeds niet genomen. Verzoeker wordt geadviseerd contact op te nemen met de klachtencoördinator van de gemeente. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de onderhavige klacht daar al in behandeling is genomen. De klacht wordt in een gesprek naar tevredenheid opgelost.

***dossier 2012.043 gebruik naam overleden echtgenoot**

De gemeente hanteert bij het toesturen van post de meisjesnaam van verzoeker terwijl zij met de naam van haar overleden echtgenoot aangeschreven en –gesproken wenst te worden. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste. Afgesproken wordt dat verzoeker zelf de klacht bij de gemeente zal indienen.

dossier 2012.048 overlast

De dochter van verzoeker ondervindt overlast van buurtbewoners. Door de gemeente is zij doorverwezen naar de wijkagent. Uit informatie van de gemeente blijkt dat er al een gesprek met de politie heeft plaatsgevonden. Geconstateerd wordt dat het aanpakken van de problematiek in de buurt de nodige tijd kost. De Zeeuwse Ombudsman is van mening dat de klacht zich niet richt op een concrete gedraging van de gemeente en sluit het dossier.

***dossier 2012.053 afwijzing aanvraag uitkering WWB**

Een aanvraag om een uitkering wordt afgewezen omdat een tweetal loonstrookjes niet kon worden overgelegd. Verzoeker stelt die loonstrookjes nooit van haar werkgever te hebben ontvangen. Het ingediende bezwaarschrift is ongegrond verklaard. Tegen dat besluit is beroep ingesteld. Inmiddels is er een nieuwe aanvraag voor een uitkering ingediend. Verzoeker is uitgenodigd voor een gesprek en vreest dat de aanvraag weer wordt afgewezen. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar erop dat de gemeente recht heeft op een aantal documenten om de aanvraag te kunnen beoordelen.

dossier 2012.055 aanvraag op grond van de Wmo

Naar aanleiding van een aanvraag is er met de gemeente een discussie ontstaan over welke vergoedingen onder de Wmo vallen en welke onder de Awbz. Inmiddels is het beroepschrift door de rechtbank behandeld. Verzoeker is niet tevreden over de wijze

waarop zij in deze kwestie door de gemeente te woord is gedaan. De Zeeuwse Ombudsman verwijst haar door naar de klachtencoördinator van de gemeente.

dossier 2012.061 kwijschelding belastingen

Een verzoek om kwijschelding van belastingen wordt afgewezen. Er is beroep ingesteld. Op de vraag aan verzoeker om de onderliggende stukken toe te zenden wordt niet gereageerd.

#dossier 2012.063 schade aan woning

Als gevolg van in opdracht van de gemeente in 2006 door derden uitgevoerde werkzaamheden (sloopwerkzaamheden en de aanleg van een nieuwe riolering) is er volgens verzoeker schade ontstaan aan zijn woning. Hij stelt de gemeente daarvoor aansprakelijk maar de gemeente verwijst hem door naar de bedrijven die de betreffende werkzaamheden hebben uitgevoerd. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. De gemeente neemt de klacht niet in behandeling omdat zij van mening is dat het klachtrecht niet bedoeld is om alsnog voor schadevergoeding in aanmerking te komen. De aansprakelijkstelling is reeds in 2006 door de gemeente afgewezen en verzoeker is daarbij in overweging gegeven zich tot de aannemer te wenden. In het laatste contact tussen de gemeente en verzoeker heeft hij aangegeven contact op te zullen nemen met zijn rechtsbijstandsverzekering. Verzoeker legt de klacht daarna opnieuw ter behandeling voor aan de Zeeuwse Ombudsman. Gelet op het feit dat de in het geding zijnde gedragingen zich meer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan stelt de Ombudscommissie geen onderzoek in naar de klacht.

dossier 2012.089 bezwaar tegen WOZ-waarde

Per e-mail wordt een bezwaarschrift ingediend tegen de hoogte van de WOZ-waarde. Verzoeker ontvangt geen enkel bericht van de gemeente, zelfs geen ontvangstbevestiging. Uit informatie van de gemeente blijkt dat er geen bezwaarschrift van betrokkene bekend is. Daarom heeft zij ook geen ontvangstbevestiging ontvangen. Verzoeker kan echter ook geen bewijs overleggen dat zij de e-mail heeft verzonden. De Zeeuwse Ombudsman stuurt haar informatie toe over het indienen van een bezwaarschrift via DigiD.

dossier 2012.099 opslag bestrijdingsmiddelen in containers

In de buurt van de woning van verzoeker staan een aantal containers van de gemeente. Hij vermoedt dat daarin bestrijdingsmiddelen worden opgeslagen. Hij vraagt zich af of dat mag. Op een door hem daarover aan de gemeente gestelde vraag heeft hij nimmer een antwoord ontvangen. Hij wordt doorverwezen naar de klachtencoördinator van de gemeente.

dossier 2012.120 foutieve inschrijving in de GBA

Als gevolg van een, volgens verzoeker, foutieve inschrijving in de gemeentelijke basisadministratie wordt zij geconfronteerd met een terugvordering van de kinderbijslag. Zij wordt doorverwezen naar de klachtencoördinator van de gemeente.

***dossier 2012.120 overlast binnenstad**

Verzoeker, die in de binnenstad woont, ervaart overlast van festiviteiten waarvoor door de gemeente een vergunning wordt afgegeven. Hij heeft ook problemen met het beleid van de gemeente met betrekking tot de horeca, o.a. de sluitingstijden. De politie grijpt bij overlast niet in. Nog afgezien dat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste geeft de Zeeuwse Ombudsman aan dat een klacht betrekking dient te hebben op concrete gedragingen van de gemeente. De klacht betreft echter een aantal algemeenheden. Over zaken die het gemeentelijk beleid betreffen of waartegen bezwaar kan worden gemaakt is de Ombudsman niet bevoegd te oordelen. Daarnaast wordt erop gewezen dat het wonen in de binnenstad inherent is aan een bepaalde mate van overlast. Overigens is die overlast ook een persoonlijke beleving. De gemeente kan altijd aangesproken worden op de naleving van de door haar vastgestelde objectieve normen. Voor verzoeker is de klacht hiermee naar tevredenheid afgedaan.

dossier 2012.130 intrekking uitkering

De partner van verzoeker heeft een uitkering op grond van de WWB. Hij heeft een WW-uitkering en op het moment dat hij met haar gaat samenwonen wordt haar uitkering door de gemeente ingetrokken. Verzoeker moet eerst een toeslag aanvragen op zijn WW-uitkering. Tegen het intrekking van de uitkering kan bezwaar worden gemaakt. Omdat nog niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt hij doorverwezen naar de klachtencoördinator van de gemeente.

dossier 2012.140 ruiming begraafplaatsen

Het besluit tot ruiming van begraafplaatsen in de gemeente is voor verzoeker niet acceptabel. Hij heeft bezwaar gemaakt en beroep ingesteld bij de rechtbank maar dat is ongegrond verklaard. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat deze kwestie tot het beleid van de gemeente behoort. Daartegen staan geen rechtsmiddelen open. Hij heeft ook nog steeds geen persoonlijk bericht van de gemeente ontvangen over de ruiming van de graven van zijn nabestaanden. Dat vindt hij erg onzorgvuldig. Omdat de ruiming gefaseerd zal plaatsvinden kan het volgens de Ombudscommissie nog wel enige tijd duren voordat hij bericht krijgt. Verzoeker wordt geadviseerd daarover zelf contact op te nemen met de gemeente. Dan weet hij in ieder geval wanneer hij een bericht van de gemeente kan verwachten. Hij wil tegen de mededeling van de gemeente te zijner tijd bezwaar maken maar de commissie wijst hem erop dat dit geen besluit is waartegen bezwaar kan worden gemaakt. Tenslotte wordt hij nog gewezen op de handleiding opgraven en ruimen van o.a. de VNG. Dan heeft hij een beeld van de geadviseerde werkwijze.

dossier 2012.147 beslag wegens niet tijdig betalen van gemeentelijk belastingen

Er is door de gemeente beslag gelegd op het inkomen van verzoeker omdat hij zijn gemeentelijke belastingen niet heeft voldaan. Een verzoek om kwijtschelding is afgewe-

zen. Volgens verzoeker kan niet op zijn hele inkomen beslag worden gelegd. De Zeeuwse Ombudsman verzoekt hem alle relevante stukken toe te sturen maar die worden, ondanks een rappel, niet ontvangen.

dossier 2012.171 korting uitkering wegens niet tijdig overleggen stukken

Omdat aan een vraag van de sociale dienst om een verantwoording te overleggen in verband met de verkoop van een woning, niet tijdig wordt voldaan, wordt de WWB-uitkering van verzoeker gekort. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar bezwaar te maken tegen het besluit.

5.11 gemeente Tholen

#dossier 2012.025

Tot en met juni 2011 is er door de gemeente een uitkering verstrekt op grond van de Wet Werk en Bijstand. Daarna heeft verzoeker niets meer van de gemeente ontvangen c.q. vernomen. De klacht wordt doorgezonden omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste. Uit de klachtafdoening brief van de gemeente blijkt dat hetgeen verzoeker stelt, niet in overeenstemming is met de feiten. Oorzaak van het stopzetten van de uitkering was dat verzoeker geen duidelijkheid heeft gegeven over zijn woon- en verblijfadres. Daarvan was hij op de hoogte. De klacht wordt door de gemeente ongegrond verklaard. Van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2012.093 bouwvergunning voor perceel buren

De gemeente heeft een bouwvergunning verleend voor het perceel van de buren van verzoeker. In de bouwvergunning is ook een erfafscheiding opgenomen. Kennelijk is daar een geschil over. De gemeente is van mening dat verzoeker dat maar met zijn buurman moet uitzoeken. Wanneer de Zeeuwse Ombudsman om de onderliggende stukken vraagt concludeert verzoeker, op advies van zijn advocaat, dat het misschien beter is dat hij nog eens een gesprek aangaat met de gemeente. Daarna wordt van hem niets meer vernomen.

dossier 2012.097 geen besluit op aanvraag uitkering WWB

Er is door de schoonzoon van verzoeker maanden geleden een aanvraag om een uitkering ingediend, maar er is nog steeds geen besluit genomen. Er is eenmaal een voorschot uitbetaald. Nadat de klachtencoördinator contact heeft opgenomen met verzoeker blijkt dat de zaak naar haar tevredenheid is opgelost.

dossier 2012.145 intake Wmo

Naar aanleiding van de intake die op grond van de Wmo voor haar heeft plaatsgevonden, heeft een familielid van verzoeker een klacht bij de gemeente ingediend. Na de intake is de betrokken medewerker contact met verzoeker blijven houden. Als gevolg van de klacht zou de betrokken medewerker ander werk hebben gekregen. Het bevreemdt verzoeker dat zij in het kader van deze kwestie niet door de gemeente is ge-

hoord. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de betrokken medewerker bij de gemeente gedetacheerd is. Daarbij is inderdaad n.a.v. de klacht geconstateerd dat er sprake was van contacten met verzoeker die uit het oogpunt van het werk ongewenst en niet professioneel zijn. Als gevolg hiervan heeft hij andere werkzaamheden gekregen en op termijn mogelijk zal worden overgeplaatst. De leidinggevende van de betrokken medewerker is bereid verzoeker over deze kwestie te woord te staan. De Zeeuwse Ombudsman wijst erop dat voor het indienen van een klacht contact kan worden opgenomen met de klachtencoördinator.

5.12 gemeente Veere

***dossier 2012.011 geen reactie op brief**

Wegens een val wordt de gemeente aansprakelijk gesteld voor de geleden schade. Tevens wordt verzocht aan de verkeerssituatie waardoor de val is veroorzaakt iets te doen. Daarop wordt geen reactie ontvangen. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht doorgezonden naar de gemeente. Kort daarna zegt de gemeente toe de geleiding tussen het fietspad en de weg beter zichtbaar te maken. Daarmee is de klacht naar tevredenheid afgedaan.

dossier 2012.015 afsluiting weg

De gemeente sluit een weg voor drie maanden af terwijl aan verzoeker, een ondernemer, mondeling is toegezegd dat zijn bedrijf bereikbaar zou blijven. Hij wordt doorverwezen naar de klachtencoördinator van de gemeente.

dossier 2012.017 herinrichting weg

In het kader van een herinrichting van een weg worden er werkzaamheden bij de woning van verzoeker uitgevoerd. De gemeente stuurt hem een briefje dat hij niet aanwezig was en ook niet telefonisch bereikbaar. Dat bevreemdt hem. Hij heeft ook nooit uitnodigingen ontvangen voor de voorlichtingsavonden over de herinrichting. Hij zal bij de gemeente een klacht indienen over de gang van zaken. Daarna wordt niets meer van hem vernomen. Door de gemeente wordt meegedeeld dat de klacht is opgelost.

dossier 2012.019 afsluiting weg

Vanwege de afsluiting van een weg is op een andere weg tijdelijk sprake van éénrichtingsverkeer. Verzoeker is van mening dat daar weinig ruchtbaarheid aan is gegeven waardoor er nu veel bekeuringen worden uitgeschreven omdat veel mensen niet op de hoogte zijn van het feit dat er sprake is van eenrichtingsverkeer. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar een klacht in te dienen bij de gemeente. De reactie die ze van de

klachtencoördinator krijgt vindt ze niet bevredigend. Ze wordt geadviseerd om een formele behandeling van de klacht te vragen. Daarna wordt van haar niets meer vernomen.

dossier 2012.024 willens en wetens handelen in strijd met de wet

Het college van burgemeester en wethouders zou volgens verzoeker willens en wetens in strijd met de wet hebben gehandeld bij het verlenen van een bouwvergunning. De in het geding zijnde gedraging wordt voor verzoeker uitdrukkelijk persoonlijk toegerekend aan het college. Uit onderzoek blijkt dat de betreffende gedraging zich in het geheel niet heeft voorgedaan. Het betreft een bouwvergunning die in het kader van mandaat door een ambtenaar namens het college is verleend. Daarbij constateert de Zeeuwse Ombudsman wel dat de betreffende ambtenaar heeft gehandeld in strijd met het mandaatbesluit. De bouwvergunning, die door het college van B&W geweigerd had moeten worden, is ten onrechte verleend. Er wordt geen verder onderzoek ingesteld naar de klacht. Overigens wordt verzoeker nog gewezen op de mogelijkheid een zienswijze in te dienen tegen het concept ontwerpbestemmingsplan voor het gebied waarin het onderhavige gebouw is gelegen.

#dossier 2012.037 tegenstrijdige adviezen welstandcommissie

Over de plannen voor de bouw van een woning met een bedrijfspand is verzoeker in overleg met de gemeente. Het is echter voor haar onduidelijk hoe het proces precies verloopt. Uit door haar toegezonden informatie blijkt dat er vooroverleg over het bouwplan is gevoerd en dat de gemeente een aantal punten heeft aangegeven die uitgezocht of gewijzigd moeten worden. De klacht blijkt zich echter met name toe te spitsen op het feit dat er volgens verzoeker sprake is van tegenstrijdige adviezen van de welstandscommissie. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht doorgezonden aan de gemeente. De klacht wordt door de gemeente niet-ontvankelijk verklaard.

#dossier 2012.050 aangeboden grof tuinafval wordt niet meegenomen

Er wordt grof tuinafval aangeboden voor ophaling maar het wordt niet meegenomen. Verzoeker brengt het dan zelf maar naar de milieustraat. Omdat de klacht niet bij de gemeente bekend is wordt deze doorgezonden. De gemeente deelt mede dat de klacht mondeling naar tevredenheid van verzoeker is afgedaan

***dossier 2012.58 verzonden parkeerkaart niet ontvangen**

Een aangevraagde parkeerkaart is volgens de gemeente verzonden maar nog steeds niet door verzoeker ontvangen. In de tussentijd heeft hij zelf al contact opgenomen met de gemeente en is van die zijde toegezegd dat er een nieuwe kaart zal worden toegezonden. De Zeeuwse Ombudsman beschouwt de klacht hiermee afgedaan.

dossier 2012.080 eigen bijdrage traplift

Voor een in bruikleen gegeven traplift vraagt de gemeente een eigen bijdrage. Gelet op de hoogte daarvan vraagt verzoeker zich af of het niet beter is dat de gemeente de traplift aan haar verkoopt dan wel dat zij zelf een traplift aanschaft. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de gemeente conform de vastgestelde regels handelt en adviseert verzoeker een afweging te maken welke optie voor haar financieel gezien het meest aantrekkelijk is.

dossier 2012.113 niet reageren op brief en niet tijdig afhandelen klacht

Verzoeker klaagt over het niet tijdig beantwoorden van een brief. Deze brief wordt uiteindelijk beantwoord. De ombudscommissie is van mening dat verzoeker geen belang heeft bij verdere behandeling van de klacht. Dat verzoeker het inhoudelijk oneens is met het antwoord van de gemeente is niet aan de commissie om te beoordelen. Verzoeker wordt verder geadviseerd om communicatie zoveel mogelijk via één kanaal te laten verlopen om onduidelijkheden te voorkomen.

dossier 2012.114 niet nakomen toezegging

De gemeente zegt toe verzoeker op de hoogte te zullen houden van bepaalde ontwikkelingen. De daarover door hem ingediende klacht wordt door de gemeente gegrond verklaard. Vervolgens legt hij de klacht ter beoordeling aan de Zeeuwse Ombudsman voor omdat hij van mening is dat de klachtbehandeling niet conform de daarvoor geldende regelgeving heeft plaatsgevonden. De commissie ziet niet in welk belang verzoeker nog heeft bij de behandeling van de klacht en besluit dan ook geen onderzoek in te stellen.

dossier 2012.123 onzorgvuldige communicatie

Verzoeker dient een klacht in over een uitspraak van een vertegenwoordiger van de gemeente tijdens een zitting van de Raad van State. De ombudscommissie is van mening dat partijen zich tijdens een rechtszitting vrijelijk moeten kunnen uiten en dat het uitsluitend aan de rechter is om daarover een oordeel te geven. Het beroep is echter ter zitting ingetrokken omdat de gemeente heeft toegezegd dat de procedure zal worden gestart om de bestemming van het in het geding zijnde perceel te wijzigen.

In het kader van die procedure is er voldoende gelegenheid (geweest) om het verzoek nader toe te lichten. Een ander onderdeel van de klacht is dat verzoeker het college van burgemeester en wethouders verwijt dat zijn verzoek niet is doorgezonden naar het bevoegde orgaan, i.c. de gemeenteraad. Op grond van het bepaalde in artikel 2:3 van de Awb is het college van burgemeester en wethouders hiertoe verplicht. Het betreffende verzoek wordt dan vervolgens op grond van artikel 160, lid 1 onder b, door de gemeenteraad weer in handen van het college van B&W gesteld. Aan de feitelijke situatie met betrekking tot de behandeling van het verzoek verandert de doorzending dus niets, naar mening van de commissie. Daarom wordt besloten geen nader onderzoek in te stellen naar dit klachtonderdeel.

dossier 2012.126 uitspraken van de wethouder in de pers

Door een wethouder zijn in de pers uitspraken gedaan waardoor verzoeker zich als leugenaar voelt weggezet. Enige tijd na het indienen van de klacht bij de gemeente schrijft hij dat hij de behandeling niet meer opportuun acht. De gemeente vat dit op als een intrekking van de klacht, waarmee verzoeker het niet eens is. Vervolgens legt hij de klacht ter behandeling aan de Zeeuwse Ombudsman voor. Die zorgt ervoor dat er een gesprek kan plaatsvinden tussen de wethouder en verzoeker. Laatstgenoemde wenst, vanwege een aantal recente ontwikkelingen in de onderliggende kwestie, niet op het aanbod in te gaan. Dit is voor de Ombudscommissie aanleiding om het klachtdossier te sluiten omdat de klacht met het resultaat van de bemiddeling ook daadwerkelijk als ingetrokken kan worden beschouwd.

dossier 2012.136 aanleg ondergrondse afvalcontainers

De gemeente verleent aan zichzelf een omgevingsvergunning voor het plaatsen van vier ondergrondse afvalcontainers. Daarna is er voor een deel van de nieuwe containers een andere locatie in beeld gekomen. Verzoeker maakt bezwaar tegen de omgevingsvergunning doch dat wordt niet-ontvankelijk verklaard omdat het te laat is ingediend. De Zeeuwse Ombudsman wijst erop dat tegen de nieuwe locatie nog geen bezwaar kan worden gemaakt omdat daaraan nog geen besluit ten grondslag ligt. Enige tijd later meldt verzoeker dat er een gewijzigde vergunning voor een deel van de containers ter inzage zal worden gelegd maar die heeft geen betrekking op de locatie waartegen hij bezwaar heeft. De vergunning daarvoor is onherroepelijk geworden.

***dossier 2012.139 afvalstoffenheffing**

De gemeente brengt afvalstoffenheffing in rekening voor een zomerwoning die bedrijfsmatig verhuurd wordt. Het afval van zijn bedrijf wordt echter als bedrijfsafval beschouwd waarvoor verzoeker zelf verantwoordelijk is. Hij vindt dat hij nu dubbel moet betalen voor het afval van de zomerwoning. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de samenloop mogelijk is. Uiteraard moet de gemeente wel de gelegenheid bieden om het huishoudelijk afval aan te bieden.

dossier 2012.160 handelen in strijd met verordening

Op grond van het bepaalde in de verordening behandeling bezwaarschriften, is verzoeker van mening dat het bestuursorgaan alle stukken moet over leggen die betrekking hebben op de zaak die onderwerp is van een bezwaarschrift. De Ombudscommissie constateert dat het woord "alle" door verzoeker letterlijk wordt opgevat. Het gaat echter over de stukken die betrekking hebben op het concrete geval en relevant zijn voor de totstand-koming van het bestreden besluit. In deze kwestie heeft volgens verzoeker het bestuursorgaan pas op de dag van de hoorzitting of tijdens de hoorzitting op zijn verzoek aanleiding gevonden een stuk te overleggen. Op grond van het bepaalde in de Awb legt het bestuursorgaan het bezwaarschrift en alle verder op de zaak betrekking hebbende stukken voorafgaand aan het horen tenminste een week voor belanghebbenden ter inzage. Bij de oproeping voor het horen dient te worden opgenomen dat belanghebbenden nadere stukken kunnen indienen. Het betreffende stuk is alsnog door de gemeente aan de bezwaarschriftencommissie ter hand gesteld. Dat is geschied conform

de daarvoor geldende regels. De beoordeling van het bezwaarschrift heeft dus op basis van alle relevante stukken kunnen plaatsvinden. Het alsnog inbrengen van processtukken overigens ook onderdeel zijn van een beroepschrift. De Ombudscommissie besluit geen verder onderzoek in te stellen. Het belang van verzoeker bij een onderzoek is onvoldoende terwijl er ook de mogelijkheid was tot het instellen van beroep tegen de betreffende gedraging.

dossier 2012.167 handelen in strijd met verordening

Verzoeker klaagt over de wijze van samenstelling van een procesdossier. Over deze gedraging heeft verzoeker al eerder een verzoek ingediend. Op grond van het bepaalde in artikel 9:23 onder i wordt besloten geen nader onderzoek in te stellen naar dit klachtonderdeel. Hiernaast worden andere gedragingen in de klachtbrief genoemd. Omdat niet voldaan is aan het kenbaarheid vereiste worden deze niet verder onderzocht. Voor zover de klacht betrekking heeft op het handelen van de bezwaarschriftencommissie wordt de klager er op opmerkzaam gemaakt, dat hij hierover een klacht bij de bezwaarschriftencommissie zelf kan indienen. Voor wat betreft de samenloop van een bezwaarschrift en een klachtbrief stelt de commissie zich op het standpunt dat, wanneer er een mogelijkheid is geweest om bezwaar te maken, er dan geen onderzoek wordt ingesteld naar de in het geding zijnde gedragingen. Tenslotte wordt verzoeker geadviseerd een klacht altijd te richten aan het verantwoordelijke bestuursorgaan en niet aan de ambtenaar op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

dossier 2012.168 handelen in strijd met verordening

Deze klacht is door dezelfde verzoeker ingediend als 2012-167 en handelt over dezelfde gedragingen. De commissie besluit daarom op grond van het bepaalde in artikel 9:23 onder i. van de Algemene wet bestuursrecht geen onderzoek naar de klacht in te stellen.

5.13 gemeente Vlissingen

***#dossier 2012.001 ruiming begraafplaats en niet reageren op brief**

In verband met de ruiming van een deel van de begraafplaats kiezen verzoekers voor een herbegraving van stoffelijke resten in een verzamelgraf. Bij een bezoek aan de begraafplaats kunnen zij echter het verzamelgraf niet vinden. Zij vragen zich af wat er met de stoffelijke resten is gebeurd. Er is ook nog geen gedenksteen geplaatst, zoals was toegezegd. Tevens is er geen antwoord ontvangen op een brief. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht doorgezonden naar de gemeente. Voor het niet beantwoorden van de brief worden excuses aangeboden. Gebleken is dat er over de locatie van het verzamelgraf bij verzoekers een verkeerd beeld bestond. Vanwege de financiële situatie laat het plaatsen van de gedenksteen voorlopig op zich wachten. Naast de verzamelgraven zal in het voorjaar een herdenkingsmonument wor-

den geplaatst. Door verzoeker wordt aan de gemeente aangegeven dat met excuses en uitleg, de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

dossier 2012.006 schade als gevolg werkzaamheden gemeente

Nadat verzoeker in het vorige verslagjaar (dossier 2011.138) met de Zeeuwse Ombudsman contact heeft opgenomen met een aantal informatieve vragen, blijkt dat hij inmiddels een klacht bij de gemeente heeft ingediend. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de aansprakelijkstelling van de gemeente nog steeds niet is afgehandeld. Dat is de reden dat de behandeling van de klacht wordt aangehouden. De gemeente heeft met verzoeker afgesproken dat als het uiteindelijke resultaat van de afhandeling van de verzekeraar aanleiding vormt voor een formele afhandeling van de klacht dat de gemeente daartoe over zal gaan. Om die reden stelt de Zeeuwse Ombudsman voor eerst de eventuele klachtbehandeling van de gemeente te zullen afwachten. De gemeente deelt mee dat de verzekeraar aan verzoeker heeft voorgesteld de geclaimde schade te vergoeden, zonder erkenning van aansprakelijkheid. Verzoeker heeft echter inmiddels vervolgschade. De claim van de vervolgschade heeft verzoeker recent onderbouwd. Dit wordt nu beoordeeld.

#dossier 2012.022 ten onrechte ingehouden bijdrage PGB

Door de rechter zou volgens verzoeker zijn geconstateerd dat hij in het kader van een op grond van de Wmo toegekende PGB ten onrechte met een bepaald bedrag is gekort. Bewijsstukken daarvoor worden door hem echter niet overgelegd. Nadat hij daarover eerst een klacht heeft ingediend bij het Wmo-kantoor legt hij de klacht daarna voor aan de Zeeuwse Ombudsman. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste stuurt die de klacht ter behandeling door aan de gemeente. Die neemt de klacht niet in behandeling omdat deze betrekking heeft op een gedraging die meer dan één jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden. Nadat verzoeker de klacht opnieuw aan de Zeeuwse Ombudsman voorlegt, wordt besloten de klacht om dezelfde reden als de gemeente niet in behandeling te nemen. Daarnaast is er de mogelijkheid geweest om tegen de vaststelling van de eigen bijdrage bezwaar te maken. Daarvan is ook gebruik gemaakt maar inmiddels is de vordering van de gemeente onherroepelijk geworden. Mede op verzoek van de Zeeuwse Ombudsman vindt er nog een gesprek plaats tussen de gemeente en verzoeker waarbij de gang van zaken nog eens wordt uitgelegd.

dossier 2012.036 openstaande rekening c.q. telefonische bereikbaarheid behandelend ambtenaar

Er staat nog een rekening open wegens een levering aan de gemeente. De behandelend ambtenaar is voor verzoeker niet telefonisch bereikbaar c.q. belt hem niet terug. In een gesprek met de Zeeuwse Ombudsman zegt de betrokken ambtenaar toe verzoeker te zullen terugbellen. Overigens bleek de rekening bij een collega, die al enige tijd ziek is, terecht te zijn gekomen. Bijna één week later blijkt dat er nog geen contact is opgenomen met verzoeker. Verzoeker geeft aan zelf contact op te nemen met de wethouder.

dossier 2012.039 stankoverlast houtkachel

Er wordt stankoverlast ondervonden van het gebruik van een houtkachel door een buurman. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker een handhavingsverzoek in te dienen.

dossier 2012.069 aanvraag paspoort voor dochter

Er wordt door verzoeker een afspraak gemaakt voor het verlengen van haar eigen paspoort en het aanvragen van een paspoort voor haar dochter. Tijdens het afgesproken bezoek blijkt echter dat het aanvragen van een paspoort voor haar dochter niet mogelijk is. Zij wordt daarbij verwezen naar de inhoud van een brief die zij heeft gehad van het ministerie van BZK. Een andere medewerker stelt echter dat de aanvraag wel in behandeling kan worden genomen, met een spoedaanvraag. Tot haar verbazing wordt ze diezelfde avond nog gebeld door de gemeente dat de aanvraag toch niet in behandeling kan worden genomen, omdat dit door het ministerie slechts in zeer beperkte gevallen wordt toegestaan. De Zeeuwse Ombudsman adviseert een klacht in te dienen bij de gemeente. Uiteindelijk blijkt dat het paspoort voor haar dochter toch is aangemaakt. Gelet hierop besluit zij haar klacht in te trekken.

***dossier 2012.141 behandeling bezwaarschrift**

Er is pro-forma bezwaar gemaakt tegen een WOZ-beschikking. Verzoeker heeft het reactieformulier echter onjuist ingevuld. De gemeente heeft hem ten onrechte geen termijn gesteld om zijn bezwaarschrift nader te onderbouwen. Er is kennelijk niet met hem gecommuniceerd wat nu precies zijn bedoeling is. De gemeente heeft overigens, n.a.v. het bezwaarschrift, wel een onderzoek ingesteld en op basis daarvan is het bezwaar ongegrond verklaard. Daartegen had verzoeker beroep in kunnen stellen. Om die reden acht de Ombudscommissie zich niet bevoegd een nader onderzoek in te stellen.

#dossier 2012.149 opvang gevonden reptielen

De gemeente doet voor de opvang van gevonden reptielen regelmatig een beroep op verzoeker. Voor de aan de opvang verbonden kosten betaalt de gemeente een jaarlijkse vaste vergoeding. De werkelijke kosten zijn echter aanzienlijk hoger. Verzoeker vraagt zich af of dit zomaar kan. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. De klacht wordt door de gemeente niet in behandeling genomen maar uit de klachtafhandelingsbrief blijkt dat de vergoeding is vastgesteld in nauw overleg met verzoeker. Er was ook reeds door de gemeente toegezegd om de punten van kritiek op de afgesproken regeling opnieuw te bekijken.

***dossier 2012.165 ondertekening levensbewijs door bevoegde instantie**

De in het buitenland wonende verzoeker meldt zich bij de gemeente met het verzoek het levensbewijs ten behoeve van zijn pensioen te ondertekenen. Dat wordt geweigerd. Vervolgens gaat hij naar een buurgemeente waar het bewijs zonder problemen wordt ondertekend. Omdat deze gang van zaken bij hem vraagtekens oproept, neemt hij contact op met de Zeeuwse Ombudsman. Die stelt een onderzoek in en komt tot de conclusie dat er in feite geen redenen zijn de ondertekening te weigeren. Dat wordt door de gemeente erkend en men zegt toe daarover een brief, waarvan de Zeeuwse Ombudsman een afschrift zal ontvangen, te zullen sturen aan verzoeker. Omdat verzoeker meer dan twee maanden later nog niets van de gemeente heeft vernomen, neemt hij opnieuw contact op. Nadat de Zeeuwse Ombudsman aan de gemeente heeft gevraagd waarom er nog niet is gereageerd wordt per omgaande een e-mail met excuses aan verzoeker toegezonden. Voor verzoeker is de klacht daarmee naar tevredenheid afgedaan.

dossier 2012.170 wijziging Wmo-indicatie

Tegen de wijziging van een Wmo-indicatie wordt bezwaar gemaakt. Omdat de datum nadert waarop de gewijzigde indicatie van kracht zou worden vraagt verzoeker hoe het staat met de behandeling van haar bezwaarschrift. Zij is bang dat ze zonder hulp komt te zitten. De gemeente zegt de Zeeuwse Ombudsman toe dat betrokkene tijdig het besluit op het bezwaarschrift zal ontvangen. Dit besluit wordt die dag bij verzoeker bezorgd. Hierna geeft zij bij de gemeente aan dat haar klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

5.14 Dethon

***dossier 2012.045 vergoeding kosten vervoersvoorziening**

De indicatie van verzoeker wordt door het UWV aangepast. Daardoor ontvangt Dethon een hogere Wsw-subsidie. Verzoeker wil een nieuwe vervoersvoorziening woon-werkverkeer. Dethon heeft er echter voor gekozen om geen vervoersvoorziening voor hun medewerkers beschikbaar te stellen. Geconstateerd wordt dat het Wsw-bedrijf niet verplicht is het advies van het UWV te volgen. Indien verzoeker van mening is dat hij door het UWV niet volledig is geïnformeerd, dan kan hij daarover een klacht indienen bij het UWV. Tevens wordt hem geadviseerd een officiële aanvraag voor een vervoersvoorziening bij Dethon in te dienen. Tegen een negatief besluit kan hij vervolgens bezwaar maken. Overigens heeft de gemeente Terneuzen hem in het kader van de Wmo collectief vervoer toegekend. De Zeeuwse Ombudsman acht zich niet bevoegd een onderzoek in te stellen nog afgezien van het feit dan niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste.

5.15 GGD Zeeland

In het verslagjaar zijn er geen verzoeken ingediend.

5.16 Leerplicht RMC Oosterschelde

In het verslagjaar zijn er geen verzoeken ingediend.

5.17 Orionis Walcheren

#dossier 2012.005 verplichte tewerkstelling

Verzoeker, die een uitkering heeft op grond van de Wet Werk en Bijstand solliciteert naar een functie bij Orionis. Tijdens een intakegesprek werd hem een contract voor verplichte tewerkstelling aangeboden. Als hij dat contract niet zou ondertekenen zou hij gekort worden op zijn uitkering. Kort daarna ontvangt hij een afwijzing voor de functie en moet hij zich melden voor werkzaamheden in de demontagehal. De gang van zaken roept bij hem veel vraagtekens op. Hij ervaart het werk als onder zijn niveau en nutteloos. De klacht wordt doorgezonden omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste. Daarna wordt noch van verzoeker noch van Orionis meer iets vernomen.

dossier 2012.010 geen ontvangstbevestiging sollicitatiebrief

Naar aanleiding van een advertentie solliciteert verzoeker op een functie van werkleider. Hij krijgt geen ontvangstbevestiging en ook geen informatie over het verdere verloop van de procedure. Met Orionis wordt afgesproken dat zij contact zullen opnemen met betrokkene. Daarna wordt van hem niets meer vernomen.

dossier 2012.016 verplichting om te werken

De broer van verzoeker, die een WWB-uitkering heeft, wordt verplicht gesteld te werken. Hij is van mening dat dit in strijd is met het nationale en internationale recht. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat als het werk wordt geweigerd er een maatregel zal worden opgelegd. Daartegen kan bezwaar worden gemaakt. Voor de beantwoording van de vraag of er sprake is van strijd met het recht wordt hij doorverwezen naar het juridisch loket.

dossier 2012.020 niet meer in collectieve zorgverzekering omdat geen nieuwe aanvraag is ingediend

Omdat er geen aanvraagformulier is ingediend kan verzoeker geen gebruik meer maken van de collectieve zorgverzekering. Ze heeft in het ziekenhuis gelegen en het formulier per ongeluk weggegooid. Tegen het besluit om de collectieve zorgverzekering te beëindigen kan bezwaar worden gemaakt. Verzoeker wordt geadviseerd dit te doen.

dossier 2012.030 afhandeling aanvraag uitkering WWB

Nadat een WW-uitkering afloopt, wordt een aanvraag voor een uitkering in het kader van de Wet Werk en Bijstand ingediend. Uit informatie van Orionis blijkt dat de aanvraag compleet is en op korte termijn zal worden afgehandeld. De termijn daarvoor is nog niet afgelopen. De Zeeuwse Ombudsman vraagt waarom verzoeker zo lang heeft gewacht met het indienen van een aanvraag. Zij wist immers dat haar ww-uitkering op een bepaalde datum afliep. Als er eerder een aanvraag voor een WWB-uitkering was ingediend had Orionis ook eerder een besluit kunnen nemen. Volgens verzoeker lag het late tijdstip van het indienen van de aanvraag niet aan haar. Er kon niet eerder een aanvraag worden ingediend dan nadat een groepsvoorlichting was bijgewoond. Verzoeker wordt geadviseerd bezwaar te maken als de aanvraag wordt afgewezen.

dossier 2012.035 korting WWB-uitkering

Verzoeker weigert een hem aangeboden baan. Het hogere bedrag dat hij aan salaris zou ontvangen vindt hij te minimaal ten opzichte van het bedrag dat hij als uitkering op grond van de WWB ontvangt. Als gevolg van de weigering wordt hij gekort op zijn uitkering. Door die korting, waarmee hij al rekening had gehouden., valt zijn uitkering toch lager uit dan hij zelf had berekend. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem bezwaar te maken tegen de opgelegde maatregel.

dossier 2012.040 gang van zaken aanvraag WWB-uitkering

De gang van zaken met betrekking tot de behandeling van aanvragen voor een WWB-uitkering is voor verzoeker aanleiding voor het indienen van een klacht over een groot aantal gedragingen. De Zeeuwse Ombudsman concludeert dat tegen een groot aantal van deze gedragingen bezwaar kon worden gemaakt. Naar deze gedragingen wordt geen onderzoek ingesteld. Met betrekking tot een tweetal gedragingen wordt het belang van verzoeker bij het onderzoek dan wel het gewicht van de gedraging door de Ombudscommissie kennelijk onvoldoende geacht. Deze hebben betrekking op het niet tijdig verschaffen van informatie over de noodzaak om tijdig een nieuw verblijfsdocument aan te vragen en een onjuiste constatering dat er sprake zou zijn van een nieuw verblijfsdocument terwijl het ging om een nieuwe geldig identiteitsbewijs. Als gevolg daarvan werd de uitkering opgeschort. De commissie is van mening dat het tijdig aanvragen van een dergelijk document de primaire verantwoordelijkheid van verzoeker zelf is en constateert dat de fout c.q. de opschorting van de uitkering als gevolg van een ingediend bewaarschrift is hersteld.

dossier 2012.051 beëindiging uitkering?

Door verzoeker wordt gesteld dat hij geen beschikking voor de beëindiging van zijn uitkering heeft ontvangen. Het is voor de Zeeuwse Ombudsman onduidelijk wat nu precies zijn klacht is. Hij stelt in ieder geval geen geld meer te hebben om van te leven. Er wordt contact opgenomen met de klachtencoördinator van Orionis, die vervolgens contact opneemt met verzoeker. Uit informatie van Orionis blijkt dat er, als gevolg van een fout, geen sprake is geweest van de beëindiging van zijn uitkering. Betrokkene is

vanuit de uitkering gaan werken bij een reïntegratiebedrijf en heeft ook nog een korte periode elders gewerkt. Hij wordt uitgenodigd voor een gesprek met zijn klantmanager om een beeld te krijgen van zijn inkomsten in de afgelopen periode. Verzoeker wil eerst dat gesprek afwachten alvorens hij een besluit neemt over het intrekken van zijn klacht. Van Orionis en verzoeker wordt vervolgens niets meer vernomen.

dossier 2012.057 verklaring hogere uitkering in 2011

Orionis kan geen antwoord geven op de vraag waarom de uitkering van verzoeker in 2011 aanzienlijk hoger is dan in 2010. Daarom richt verzoeker zich tot de Zeeuwse Ombudsman. Nadat er contact wordt opgenomen met Orionis blijkt dat er sprake is van een verschil in uitkeringen in beide jaren. De uitkering in het kader van de IOAW ligt hoger dan de uitkering op grond van de WWB. De ontvangen overzichten worden doorgezonden aan verzoeker. Voor verdere vragen wordt ze doorverwezen naar Orionis.

dossier 2012.060 is volledige inzage bankafschriften vereist?

In het kader van een preventief fraudeonderzoek is verzoeker aangeschreven om bankafschriften te verstrekken in verband met een te hoog eigen vermogen. Haar saldo heeft ze middels haar afschriften kenbaar gemaakt, de rest niet. Orionis wil de volledige afschriften inzien. De Zeeuwse Ombudsman stuurt haar informatie van het College Bescherming Persoonsgegevens ter zake toe en adviseert haar een juridisch adviseur in de arm te nemen.

dossier 2012.076 communicatie

Door verzoeker wordt aangegeven dat zij niets meer begrijpt van de communicatie met Orionis. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar op de mogelijkheid om daarover een klacht in te dienen en verwijst haar door naar de klachtcoördinator.

dossier 2012.081 niet terugbellen naar aanleiding vragen over uitkering

Het in mindering brengen van de uitkering van zijn vriendin op zijn uitkering levert bij verzoeker een aantal vragen op, met name omdat Orionis hierover geen schriftelijke mededeling heeft gedaan. Hij vraagt of zijn klantmanager hierover terug kan bellen maar dat gebeurt niet. Uit informatie van Orionis blijkt dat de klantmanager op het moment van het telefonisch contact in een bespreking zat maar dat hij zou terugbellen. Als dat voor een bepaald tijdstip niet was gebeurd dan kon hij zelf bellen. Nadat hij contact heeft gehad met zijn klantmanager benadert hij opnieuw de Zeeuwse Ombudsman. Uit het gesprek met zijn klantmanager is immers gebleken dat er, vanwege een hogere uitkering van zijn vriendin in verband met de geboorte van hun kind, ten onrechte geen hogere korting op de uitkering heeft plaatsgevonden. Die korting zal nu alsnog plaatsvinden. Verzoeker wordt geadviseerd hiervan een schriftelijke bevestiging aan

Orionis te vragen en eventueel te verzoeken om deze terugvordering over een langere periode uit te smeren. Er is echter ook nog beslag gelegd op zijn uitkering en de uitkering is geblokkeerd wegens het niet inleveren van het inkomstenformulier. Hij geeft aan van dat laatste niet op de hoogte te zijn gesteld door zijn klantmanager. Overigens blijkt dat hij over de gang van zaken een klacht heeft ingediend bij Orionis. Enige tijd later blijkt dat verzoeker is opgenomen in een crisisopvang. Daarna wordt niets meer van hem vernomen.

dossier 2012.091 stopzetting uitkering

Omdat hij niet heeft gereageerd op een uitnodiging voor een gesprek is de uitkering van verzoeker stopgezet. Hij stelt dat hij de uitnodiging voor het gesprek niet tijdig heeft ontvangen. Die was namelijk bij zijn buurman bezorgd en die heeft hem pas na enkele dagen aan hem gegeven. Omdat hij niet verscheen heeft Orionis zelf telefonisch contact met hem opgenomen en heeft hij direct een nieuwe afspraak gemaakt. In de tussentijd ontvangt hij een uitnodiging voor een ordegesprek, die hem ook niet tijdig heeft bereikt. Die uitnodiging was immers slechts twee dagen voor het gesprek gedateerd en niet aangetekend verzonden. Inmiddels is de uitkering gedeblokkeerd. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem over de gang van zaken een klacht in te dienen.

dossier 2012.108 onduidelijkheid over budgetbeheer

Orionis verzorgt al enige jaren het budgetbeheer van verzoeker maar het is hem onduidelijk of nu alle rekening betaald worden. Daarnaast is er ook sprake van een regelmatige wisseling van contactpersonen. Hij heeft daarover een klacht ingediend maar is het er niet mee eens dat die eerst aan de teamleider wordt voorgelegd terwijl dat de persoon is waarover hij klaagt. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat dit ook in strijd is met het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht. Ook heeft hij geen ontvangstbevestiging van zijn klacht ontvangen. Met de klachtencoördinator wordt afgesproken dat verzoeker alsnog een ontvangstbevestiging zal krijgen en dat hem ook de klachtenregeling zal worden toegezonden. Van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2012.110 schadevergoeding wordt gekort op de uitkering

De dader van een misdrijf is veroordeeld tot het betalen van een schadevergoeding aan verzoeker. Deze schadevergoeding wordt door Orionis gezien als inkomen en gekort op zijn uitkering. Tegen het daarover door Orionis genomen besluit heeft hij geen bezwaar gemaakt. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat er daardoor sprake is van een onherroepelijk besluit waartegen niets meer valt te doen. Hij zegt toe de relevante stukken toe te zenden, maar ondanks een herhaald verzoek worden deze nooit ontvangen.

dossier 2012.116 werken in onveilige omgeving

Verzoeker is met behoud van zijn uitkering te werk gesteld door Orionis. De omgeving waarin hij moet werken voldoet zijn inziens niet aan de eisen. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem door naar de klachtencoördinator van Orionis en wijs er tevens op dat wan-

neer de regels inzake de arbeidsomstandigheden worden overtreden er contact kan worden opgenomen met de inspectie SZW. Enige tijd later geeft verzoeker aan dat hij via een andere weg actie zal ondernemen.

#dossier 2012.117 niet ingaan op schikkingsvoorstel

Er is sprake van een terugvordering van de uitkering van de echtgenote van verzoeker. Hij heeft ook een aantal schulden. Er is een schikkingsvoorstel gedaan aan alle schuldeisers. Als die daarmee akkoord gaan is iemand bereid hem een lening te verstrekken waardoor het restant van de schulden kan worden betaald. Orionis is volgens hem de enige schuldeiser die niet bereid is op het voorstel in te gaan. Tegen het besluit daarover heeft hij bezwaar gemaakt maar die brief is nooit door Orionis ontvangen. Dit bezwaarschrift blijkt overigens naar een onjuist adres te zijn gezonden. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste wordt de klacht ter behandeling doorgezonden aan Orionis. In de tussentijd blijkt dat er door Orionis een dwangbevel is verzonden en is er beslag gelegd op de uitkering van zijn echtgenote. Op verzoek van de Zeeuwse Ombudsman legt Orionis in een gesprek en in een brief zijn visie op de gang van zaken nog eens uit aan verzoeker. Daaruit concludeert hij dat hij moet zoeken naar andere wegen om het probleem op te lossen en dat het klachtrecht daarvoor niet de aangewezen weg is. Om principiële redenen wil hij geen gebruik maken van de WSNP. Hij zal nu proberen aan te sturen op een dwangakkoord.

dossier 2012.118 niet storten bedrag

Elke twee weken wordt er door de kredietbank een bedrag op de rekening van verzoeker gestort zodat hij kan voorzien in zijn levensonderhoud. Zonder enige kennisgeving aan verzoeker blijkt dit bedrag niet meer te zijn overgemaakt. Uit informatie van Orionis blijkt dat de oorzaak hiervan is gelegen in het feit dat de uitkering van het UWV niet tijdig op de rekening van de kredietbank is gestort. Verzoeker wordt geadviseerd een klacht in te dienen bij het UWV.

dossier 2012.121 verandering van werk in kader van re-integratie

Met behoud van een uitkering werkt verzoeker in een re-integratie traject. Meer dan twee jaar had hij een bureaufunctie bij Orionis. Op basis van een recente WSW-indicatie moet hij zittend werk doen maar toch wordt hij overgeplaatst naar een ander bedrijf waar hij magazijnwerk moet verrichten. Hij wordt uitgenodigd voor een gesprek met zijn klantmanager maar wil eerst een gesprek met de bedrijfsarts. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem dit verzoek aan zijn klantmanager voor te leggen. Daarnaast klaagt hij over het feit dat alle communicatie telefonisch geschiedt, er geen schriftelijke correspondentie wordt gevoerd en dat hij de uitnodiging voor het gesprek met zijn klantmanager drie kwartier daarvoor per SMS heeft ontvangen waardoor hij niet aan het verzoek kon voldoen. Voor het indienen van den klacht wordt hij doorverwezen naar de klachtencoördinator.

dossier 2012.143 werkwijze kredietbank

Er wordt volgens verzoeker door de kredietbank teveel huur overgemaakt aan de verhuurder en ook het brandstofgeld zou zonder verdere mededeling niet meer worden overgemaakt. Omdat er nog geen klacht bij Orionis is ingediend wordt geadviseerd contact op te nemen met de klachtencoördinator.

dossier 2012.151 niet beantwoorde brief

De zoon van verzoeker is toegelaten op een school buiten de provincie en zal door de school worden geplaatst in een gastgezin. Om te voldoen aan de inlichtingenplicht neemt verzoeker contact op met Orionis. Volgens haar gaat Orionis akkoord met het volgen van de studie en stelt haar voor de keuze om dubbele kinderbijslag aan te vragen dan wel om de alleenstaande oudertoeslag te behouden. Volgens door haar ingewonnen informatie heeft zij echter recht op beide vergoedingen. Zij vraagt daarom ook om deze keuze op papier te zetten. Dat wordt echter geweigerd. Daarom schrijft ze zelf een brief maar daarop wordt niet gereageerd. In de tussentijd besluit de andere zoon van verzoeker in dezelfde plaats te gaan studeren als zijn broer. Op grond daarvan vermindert Orionis vervolgens de uitkering omdat zij de zorg voor beide kinderen niet meer heeft. Ze dient een bezwaarschrift en vraagt tegelijkertijd een voorlopige voorziening aan. Die wordt gehonoreerd. Ze zit echter nog steeds met de niet door Orionis beantwoorde brief. De Zeeuwse Ombudsman geeft haar in overweging daarover een klacht in te dienen.

dossier 2012.152 bezwaar tegen blokkering uitkering

Als gevolg van een bezoek van de sociale recherche wordt de uitkering van verzoeker geblokkeerd. Daarover heeft hij echter nog geen formeel bericht ontvangen. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat hij hiertegen op grond van artikel 79 van de Wet Werk en Bijstand bezwaar kan maken. Enige tijd later ontvangt hij het besluit dat zijn uitkering wordt ingetrokken en wordt teruggevorderd. Hiertegen kan hij ook bezwaar maken.

dossier 2012.154 aantasting privacy/onder druk tekenen verklaring

De sociale recherche blijkt over allerlei informatie van verzoeker, die een WWB-uitkering heeft, te beschikken waardoor zij zich aangetast voelt in haar privacy. Daarnaast moest zij onder druk een verklaring ondertekenen omdat anders haar uitkering zou worden stopgezet. De verklaring werd voorgelezen en ze kreeg geen kopie. Zij heeft inmiddels een advocaat in de arm genomen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar over de wijze van ondertekening van de verklaring een klacht in te dienen.

dossier 2012.158 valsheid in geschrifte

Bij de aanbidding van een contract voor een bepaalde tijd is er volgens verzoeker sprake van valsheid in geschrifte. Daardoor kan Orionis een bepaalde subsidie veiligstellen.

Omdat de klacht anoniem wordt ingediend en verzoeker niet voornemens is zijn identiteit kenbaar te maken, kan de Zeeuwse Ombudsman geen verdere actie ondernemen. Verzoeker wordt wel gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij Orionis, aangifte te doen en de gemeenteraden te benaderen. Verzoeker geeft aan van de twee laatste mogelijkheden zeker gebruik te zullen maken.

dossier 2012.159 aanvraag schuldhulpverlening

Nadat een aanvraag op schuldhulpverlening is ingediend, hoort verzoeker verder niets meer. Uit informatie van de Kredietbank blijkt dat zij bezig zijn de schuldsituatie in beeld te brengen. Daarnaast is verzoeker geadviseerd contact op te nemen met het maatschappelijk werk. Verzoeker zegt dat ze ook bij maatschappelijk werk is geweest maar dat dit niets heeft opgeleverd. De Zeeuwse Ombudsman adviseert om Orionis formeel om een schuldsaneringsverklaring te vragen.

dossier 2012.161 schuldhulpverlening

De Ombudscommissie ontvangt van verzoeker een lange uiteenzetting van de problemen die hij heeft ondervonden in het kader van een schuldsaneringstraject. Hij geeft aan dat hij daarvoor inmiddels een advocaat in de arm genomen. Op de vraag wat hij nu in deze precies van de Zeeuwse Ombudsman verwacht wordt door hem niet meer gereageerd.

dossier 2012.163 weigering volgen opleiding

Een werknemer van het WSW-bedrijf wil graag een opleiding volgen maar dat wordt hem geweigerd. Hij moet zelf bewijzen dat hij in staat is die opleiding te volgen. De kosten van de test die hij daarvoor ondergaat worden gedeclareerd maar Orionis weigert die kosten te vergoeden. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de communicatie hierover uitsluitend mondeling heeft plaatsgevonden zodat niet is na te gaan welke afspraken er precies zijn gemaakt. Verzoeker wordt geadviseerd contact op te nemen met de afdeling personeelszaken en een klacht in te dienen als dit overleg tot een niet bevredigend resultaat mocht leiden.

5.18 SaBeWa Zeeland

In het verslagjaar zijn er geen verzoeken ingediend.

5.19 Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelde

In het verslagjaar zijn er geen verzoeken voor Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelde ingediend.

5.20 Veiligheidsregio Zeeland

In het verslagjaar zijn er geen verzoeken ingediend.

5.21 Niet aangesloten / Niet bevoegd

dossier 2012.003 vraag over afsteken van vuurwerk

Naar aanleiding van een televisieprogramma vraagt verzoeker of voor het afsteken van vuurwerk buiten de vastgestelde termijnen rondom de jaarwisseling een vergunning vereist is. De Zeeuwse Ombudsman wijst erop dat het afsteken van vuurwerk buiten de jaarwisseling door particulieren verboden is. Voor het afsteken van vuurwerk buiten die periode, dat alleen mag door een erkend vuurwerkbedrijf, is een vergunning van de provincie vereist.

dossier 2012.008 ondanks vrijwaringsbewijs inleveren kenteken toch boete ontvangen

Ondanks het feit dat de kentekenbewijzen van een scooter bij het postkantoor zijn ingeleverd en verzoeker een vrijwaringsbewijs heeft ontvangen stuurt het CJIB hem toch een boete. Het RDW heeft bevestigd dat het kenteken als gedemonteerd staat geregistreerd. De Zeeuwse Ombudsman wijst erop dat er bij beide instanties, die zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman, een klacht kan worden ingediend.

dossier 2012.029 aangifte belediging

Een aangifte bij de politie wegens een belediging verloopt volgens verzoeker zeer moeizaam. Zij wordt geadviseerd over de gang van zaken een klacht in te dienen bij de politie.

***dossier 2012.032 vermindering huurtoeslag door inkomsten**

Er zou sprake zijn van een vermindering van huurtoeslag als gevolg van inkomsten uit arbeid. Verzoeker zou werkzaamheden hebben verricht voor iemand die een PGB heeft. Zij stelt dat zij daarover een gesprek zou hebben gehad met iemand van de gemeente Vlissingen. Door de Zeeuwse Ombudsman wordt aan haar nadere informatie gevraagd over tegen wie de klacht zich precies richt en over welke gedragingen het gaat. Daarop wordt echter geen reactie ontvangen. Enige tijd later blijkt dat verzoeker overleden is.

dossier 2012.044 aansprakelijkstelling schade woning

Bij de renovatie van de woning van verzoeker maakt de aannemer een fout waardoor de eigenaar van de ondergelegen woning schade leidt. Die stelt verzoeker daarvoor aansprakelijk. Er wordt bedreigd met het inschakelen van een incassobureau. De Zeeuwse Ombudsman wijst erop dat hij niet bevoegd is en adviseert verzoeker een advocaat in te schakelen. Dat heeft zij ook gedaan.

dossier 2012.056 overlast buurman

Een buurman van verzoeker veroorzaakt de nodige overlast. Hierover is al een klacht bij de politie en de woningcorporatie ingediend. De woningcorporatie heeft een juridische

procedure tegen de buurman opgestart De Zeeuwse Ombudsman geeft aan in deze geen rol te kunnen spelen omdat de klacht zich niet richt op een gedraging van één van de aangesloten instellingen.

dossier 2012.062 zwervende dochter

De verslaafde dochter van verzoeker leidt een zwervend bestaan. Zij mijdt zorginstellingen doch maakt wel gebruik van voorzieningen voor verslaafden. De betreffende instelling weigert verzoeker echter te woord te staan. De Zeeuwse Ombudsman geeft haar de naam van de contactpersoon bij deze instelling en het telefoonnummer door.

dossier 2012.066 niet doorgaan huurverhoging

Verzoeker verkeert in de veronderstelling dat hij zijn huurverhoging niet hoeft te betalen nu het kabinet gevallen is. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem voor beantwoording van die vraag naar de informatie van de rijksoverheid over dit onderwerp op internet.

dossier 2012.067 parkeerplaats auto

Het stuk grond waarop verzoeker zijn auto altijd parkeert wordt ingezaaid waardoor hij zijn auto daar niet meer kwijt kan. Onduidelijk is of het betreffende perceel eigendom is van de woningcorporatie of de gemeente. Hij wordt geadviseerd met beide instellingen contact op te nemen om na te gaan wiens eigendom de grond is en in wiens opdracht de werkzaamheden worden uitgevoerd.

dossier 2012.073 huurverhoging gebruik dorpshuis

De huur van het gebruik van een dorpshuis, dat door een dorpsraad wordt geëxploiteerd, wordt volgens verzoeker buitensporig verhoogd. Verzoeker is geadviseerd om contact op te nemen met het Juridisch Loket.

dossier 2012.079 zorgverzekeraar vergoedt verleende zorg niet

Omdat de zorgverzekeraar de aan verzoeker verleende zorg niet vergoedt neemt hij contact op met de Zeeuwse Ombudsman. Die verschaft hem de nodige informatie over het indienen van klachten met betrekking tot zijn zorgverzekeraar.

dossier 2012.085 onder curatele stelling

De zoon van verzoeker is onder curatele gesteld en verzoeker is curator. Het CJIB stuurt correspondentie rechtstreeks aan haar zoon toe en die stelt zijn moeder daarvan niet in kennis. Gevolg daarvan is dat zij pas wanneer er sprake is van een beslaglegging met de vordering wordt geconfronteerd. Verzoeken om in het vervolg de correspondentie rechtstreeks aan haar als curator toe te zenden worden niet gehonoreerd. Verzoeker wordt doorverwezen naar de klachtencoördinator van het CJIB.

dossier 2012.090 te hoog inkomen voor sociale huurwoning

Als gevolg van de beëindiging van zijn dienstverband moet verzoeker de bedrijfswoning waarin hij woont verlaten. Vanwege zijn te hoge inkomen komt hij niet in aanmerking

voor een sociale huurwoning. Het huren van een particuliere woning vindt hij te duur. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat voor de gemeente in deze geen rol is weggelegd

dossier 2012.098 burenoverlast

Door de gemeente wordt verzoeker doorverwezen naar de Zeeuwse Ombudsman, omdat zij geen antwoord kan geven op de gestelde vragen over burenoverlast. Er is over de overlast contact opgenomen met de woningcorporatie maar dat heeft nog niets opgeleverd. Bij verzoeker bestaat inmiddels de indruk dat de burenen met de noorderzon zijn vertrokken. De Zeeuwse Ombudsman verstrekt informatie over buurtbemiddeling in de betreffende gemeente, wijst op een tweetal publicaties over de aanpak van burenoverlast en geeft het telefoonnummer van de wijkagent.

dossier 2012.109 klacht over Delta Comfort

Er wordt gevraagd of de Zeeuwse Ombudsman ook bevoegd is klachten te behandelen over Delta Comfort bv. Verzoeker wordt doorverwezen naar de website van Delta NV waar informatie te vinden is over de klachtenregeling.

dossier 2012.112 schade als gevolg optreden politie

Naar aanleiding van een verkeersincident met een politieagent, waarvoor door betrokkene een proces verbaal is opgemaakt, is verzoeker op bijna onderdelen vrijgesproken. Hij heeft echter ook schade geleden en vindt dat de betreffende agent daarvoor moet worden aangesproken. Daarom wil hij een klacht indienen. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat de Nationale Ombudsman in deze de bevoegde instantie is en stuurt hem informatie over het indienen van een klacht bij de politie.

dossier 2012.115 aanrijding met bus

Als gevolg van een aanrijding met een bus is de fiets van verzoeker beschadigd. De Zeeuwse Ombudsman adviseert aangifte te doen bij de politie c.q. de busmaatschappij aansprakelijk te stellen.

dossier 2012.119 kwaliteit onderwijs Scalda

De kwaliteit van het onderwijs dat door Scalda wordt aangeboden is voor verzoeker aanleiding geweest om daarover gesprekken aan te gaan met de school. Dat heeft echter niet tot resultaten geleid. Zij wordt doorverwezen naar de onderwijsinspectie.

dossier 2012.122 leeftijdsdiscriminatie

In een personeelsadvertentie is er volgens verzoeker sprake van leeftijdsdiscriminatie. Zij wordt voor het indienen van een klacht doorverwezen naar de Commissie Gelijke Behandeling.

dossier 2012.124 niet integer handelen woningcorporatie

Volgens verzoeker zou er in het kader van een kwestie van overlast door de woningcorporatie niet integer gehandeld zijn. Hij wordt door de Zeeuwse Ombudsman doorverwezen naar het meldpunt Integriteit Woningcorporaties.

dossier 2012.131 overlast bomen

Verzoeker ondervindt overlast van bomen van een particuliere eigenaar. Hij wil dat de bomen gekapt worden omdat hij schade leidt. Daarnaast zouden vallende bladeren een gevaar vormen voor de fietsers die gebruik maken van het naastgelegen fietspad. De eigenaar is echter van mening dat de bomen gezond zijn en is niet van plan actie te ondernemen. Verzoeker wordt doorverwezen naar het juridisch loket.

dossier 2012.133 klacht over bewindvoerder

Voor verzoeker, die in een WSNP traject zit, is het onduidelijk wat de taken van een bewindvoerder precies zijn. De Zeeuwse Ombudsman stuurt hem daarover informatie toe en geeft daarbij aan dat klachten over de bewindvoerder moeten worden ingediend bij de rechter-commissaris.

dossier 2012.162 afsluiting nutsvoorzieningen

Een gezin met een aanzienlijke schuldenproblematiek wordt begeleid door verzoeker. Zij vraagt zich af hoe het zit met de afsluiting van nutsvoorzieningen. De door de minister van EL&I vastgestelde regeling wordt door de Ombudscommissie aan haar toegezonden.

dossier 2012.166 overtreden maximumsnelheid

Op een weg waaraan de woning van verzoeker is gelegen, wordt stelselmatig te hard gereden. Ook de aangebrachte drempel voldoet volgens hem niet aan de eisen. Hij heeft daarover al contact gehad met de gemeente en een aantal andere instanties. Die kunnen echter niets voor hem doen. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat het een bij het waterschap in beheer zijnde weg betreft. Dat is de instantie waar hij zijn klacht moet neerleggen. Daarnaast wordt verzoeker nog gewezen om een aantal rapporten van de Nationale ombudsman over verkeersdrempels.

6 Analyse

Ten opzichte van het vorige jaar zijn er meer verzoeken bij de Zeeuwse Ombudsman ingediend. Dit jaar zijn er 171 verzoeken ingediend (in 2011: 146). Een aantal punten is hierbij opmerkelijk.

Allereerst zijn er over Orionis Walcheren 30 verzoeken ingediend, tegen 18 vorig jaar. Daarbij moet wel opgemerkt dat het onderdeel sociale werkvoorziening toen nog niet in de organisatie was opgenomen. Een zekere toename van klachten kan mogelijk verklaard worden uit het toevoegen van de sociale werkvoorziening. Een andere verklaring voor deze toename kan zijn de strengere regelgeving en de uitvoering hiervan op het gebied van re-integratie en werken met behoud van uitkering. Over 3 verzoeken is, of wordt, een eindrapport uitgebracht. Verder wordt geconstateerd dat in de verzoeken die niet leiden tot een eindrapport met een aantal zaken niet altijd zorgvuldig wordt omgegaan. Zo worden uitnodigingen voor gesprekken zeer laat verstuurd, terwijl het niet verschijnen op een dergelijk gesprek gevolgen kan hebben voor de uitkering. Het zich verdiepen van de economische crisis heeft tot gevolg dat meer mensen met Orionis Walcheren te maken krijgen. Daardoor is een toename van het aantal klachten zeker deels te verklaren.

Ten tweede is de toename in het aantal verzoeken bij de gemeente Veere opvallend. Dit jaar zijn 18 verzoeken ingediend, tegen 5 in het voorgaande verslagjaar. Een deel hiervan wordt verklaard door een veelklager.

Het aantal klachten over niet aangesloten instellingen is opnieuw toegenomen. Er is een woud van ombudsvoorzieningen en klachtenregelingen in ons land. Voor de burger is het dikwijls onduidelijk waar men precies moet zijn.

Bijlage

Toetsingsnormen

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

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

Ombudsnormen

Inleiding

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

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

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

A. Open en duidelijk

1. Transparant

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

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

2. Goede informatieverstrekking

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

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

3. Luisteren naar de burger

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

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

4. Goede motivering

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

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

B. Respectvol

5. Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers.

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

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

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

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

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

6. Bevorderen van actieve deelname door de burger

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

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

7. Fatsoenlijke bejegening

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

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

8. Fair play

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

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

9. Evenredigheid

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

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

10. Bijzondere zorg

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

De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere

zorgverlening aan deze personen. Het gaat bijvoorbeeld om gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.

C. Betrokken en oplossingsgericht

11. Maatwerk

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

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

12. Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (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.

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.