

JAARVERSLAG 2015

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: 21-03-2016

Status: definitief

Versienummer:

Inhoud

INHOUD	3
VOORWOORD	4
SAMENSTELLING ZEEUWSE OMBUDSCOMMISSIE	6
1 ALGEMENE AANBEVELINGEN EN OPMERKINGEN	7
1.1 NVVK	7
1.2 STOPZETTEN INVORDERING TIJDENS BEHANDELING BEROEPSCHRIFT	7
1.3 SABEWA ZEELAND.....	7
1.4 ONDERZOEK VOORAFGAAND AAN FORMELE KLACHTBEHANDELING.....	9
1.5 WACHTTIJDEN REISDOCUMENTEN NEDERLANDERS IN HET BUITENLAND.....	10
2 VERZOEKEN IN CIJFERS	11
2.1 IN 2015 INGEKOMEN VERZOEKEN	11
3 EINDRAPPORTEN	14
3.1 GEMEENTE GOES	14
3.2 ORIONIS WALCHEREN.....	18
3.3 GEMEENTE SCHOUWEN-DUIVELAND, BESTUURSCOMMISSIE DE ZUIDHOEK	22
3.4 GEMEENTE MIDDELBURG	26
4 BESCHRIJVING VERZOEKEN	32
4.1 GEMEENTE BORSELE	32
4.2 GEMEENTE GOES	32
4.3 GEMEENTE HULST	33
4.4 GEMEENTE KAPELLE	35
4.5 GEMEENTE MIDDELBURG.....	35
4.6 GEMEENTE NOORD-BEVELAND	39
4.7 GEMEENTE REIMERSWAAL	40
4.8 GEMEENTE SCHOUWEN-DUIVELAND.....	40
4.9 GEMEENTE SLUIS	42
4.10 GEMEENTE TERNEUZEN	43
4.11 GEMEENTE THOLEN	48
4.12 GEMEENTE VEERE.....	48
4.13 GEMEENTE VLISSINGEN	53
4.14 DETHON.....	56
4.15 GGD ZEELAND	56
4.16 GR DE BEVELANDEN	56
4.17 LEERPLICHT RMC OOSTERSCHELDE	59
4.18 ORIONIS WALCHEREN.....	59
4.19 SABEWA ZEELAND.....	63
4.20 SAMENWERKINGSVERBAND WELZIENSZORG OOSTERSCHELDEREGIO	74
4.21 VEILIGHEIDSREGIO ZEELAND	75
4.22 RUD-ZEELAND.....	75
ANALYSE	81
BIJLAGE	83

Voorwoord

In 2015 is het aantal Zeeuwse burgers dat contact heeft gezocht met het instituut Zeeuwse Ombudsman opnieuw gestegen, van 204 in 2014 naar 235 in 2015. Het is bemoedigend dat zoveel burgers de weg naar ons instituut weten te vinden en ons vragen om naar hun klachten of vragen te luisteren in de hoop dat wij voor hen kunnen bemiddelen of doorverwijzen, zodat zij hun recht vinden.

Tegelijkertijd moet deze stijging van het aantal klachten en vragen bestuurders, uitvoerenden en beleidsmakers tot nadenken stemmen: wat zijn de oorzaken van deze stijging, hoe komt het dat zo velen externe hulp zoeken in hun contacten met de overheid? Anders dan de Nationale Ombudsman treedt de Zeeuwse Ombudsman maar beperkt naar buiten. Wij hebben niet de middelen en het is niet onze stijl om via radiocommercials burgers op ons bestaan te wijzen. Als dan toch het aantal contacten jaar in jaar uit stijgt, rijzen er vragen naar de oorzaken daarvan.

De Zeeuwse Ombudsman is niet ingericht voor het verrichten van grootschalige onderzoeken. Dat neemt niet weg dat hij op basis van talloze ervaringen gereede twijfels mag en moet hebben. Twijfels aan het vermogen van op zich goedwillende burgers om met de groeiende complexiteit van de samenleving en de overheid om te gaan, twijfels bij de redelijkheid van de steeds hoger eisen die door de overheid aan competenties als zelfredzaamheid en autonomie van burgers worden gesteld, twijfels bij de pragmatische en zakelijke invulling door overheden van rechtstatelijke bouwstenen als rechtszekerheid en twijfels bij de vraag of het nog doenlijk is voor ambtenaren om in sterk afgeslankte en verzakelijkte omgevingen steeds correct en met voldoende empathie de burger te bejegen. De conclusie dringt zich op dat het niet iedere burger is gegeven om autonoom en zelfredzaam zijn weg te vinden in de participatiesamenleving.

Vragen heeft de Zeeuwse Ombudsman niet alleen bij het gedrag van de overheid. Vragen rijzen ook bij het gedrag van Zeeuwse burgers die soms de balans tussen rechten en plichten uit het oog lijken te verliezen, onredelijke eisen stellen aan de overheid en vergeten dat – populair gezegd – een ambtenaar ook maar een mens is.

Geconfronteerd met bovenstaande en nog vele andere vragen heeft de Zeeuwse Ombudsman in 2015 opnieuw zijn weg gevonden in het uitoefenen van zijn primaire taak: het behandelen van klachten en vragen van burgers die spanning ervaren in hun relatie met de overheid, met als doel een oplossing te vinden, escalatie te voorkomen en als uiterste middel het doen van een uitspraak over het al dan niet gegrond zijn van een klacht.

Hoewel het aantal klachten en vragen in 2015 opnieuw is gestegen, heeft de Zeeuwse Ombudsman minder formele zittingen gehouden dan in andere jaren, te weten vijf in 2015. In 2014 waren dat er vier maar in de jaren daarvoor werden meer zittingen gehouden, terwijl er minder klachten werden ontvangen. De ombudscommissie is in 2015 eenmaal voor één klachtonderdeel tot het oordeel niet behoorlijk gekomen. Eenmaal is de commissie van mening dat er onbehoorlijk is gehandeld. Tweemaal is geoordeeld dat er niet onbehoorlijk is gehandeld door de betreffende gemeente. Eenmaal concludeert de commissie dat er behoorlijk is gehandeld.

Het geringe aantal zittingen duidt er op dat burgers de Zeeuwse Ombudsman steeds vaker in een eerder stadium benaderen met vragen en problemen. De taken van de Zeeuwse Ombudsman op het gebied van bemiddeling en het geven van uitleg worden steeds belangrijker.

De Zeeuwse Ombudsman slaagt er in steeds meer gevallen in om via een snelle – vaak telefonische – bemiddeling, doorverwijzing of uitleg een klacht op te lossen of een vraag te beantwoorden. Wat daarbij zeker helpt is de toegenomen professionaliteit van de klachtbehandeling bij gemeenten en gemeenschappelijke regelingen. Formele zittingen blijven echter een noodzakelijke instrument voor die gevallen die zich niet (meer) lenen voor een informele benadering of waarin een burger dan wel een gemeente een principiële uitspraak verlangt. Het kan ook zijn dat de Zeeuwse Ombudsman zelf meent dat ombudsprudentie gevestigd moet worden of dat hij van mening is dat er meer onderzoek gedaan moet worden.

Een buitenproportioneel groot aantal klachten in 2015 betrof SaBeWa Zeeland (61 van een totaal van 235). Buitenproportioneel ook als er rekening mee wordt gehouden dat SaBeWa Zeeland erg veel burgercontacten heeft en dat belastinginning op zich een klachtgevoelige en weinig populaire overheidsactiviteit is. De Zeeuwse Ombudsman heeft in 2015 twee maal indringend met het bestuur en de directie van SaBeWa Zeeland gesproken over de grote aantallen klachten en de begrijpelijke vragen. Op ambtelijk niveau zijn er bijna dagelijks contacten geweest. De Zeeuwse Ombudsman heeft er begrip voor dat een nieuwe organisatie als SaBeWa Zeeland opstartproblemen kent en is er van overtuigd dat er inmiddels hard aan verbetering gewerkt wordt met inzet van betrokken medewerkers. Echter: de Zeeuwse Ombudsman is nadrukkelijk niet in het leven geroepen om al te veel begrip te hebben voor overheden. De Zeeuwse Ombudsman dient op te komen voor de belangen van de Zeeuwse burgers in hun contacten met de overheid en de belangen van de overheid en de burgers te wegen. Dat betekent dat de Zeeuwse Ombudsman SaBeWa Zeeland ook in 2016 met veel aandacht zal blijven volgen.

Als voorzitter van de Ombudscommissie dank ik mijn medeleden, de plaatsvervangend leden en onze secretaris en plaatsvervangend secretaris voor hun grote inzet en betrokkenheid. Samen danken wij voor het vertrouwen dat ons wordt geschonken.

Mr. drs. Gertjan W. van der Brugge,
Voorzitter Zeeuwse Ombudscommissie

Samenstelling Zeeuwse Ombudscommissie

De commissie was gedurende het verslagjaar als volgt samengesteld:

de heer mr. drs. G.W. van der Brugge
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)
mevrouw drs. M. Wisse-Roelse (secretaris)
de heer L.M. Klaasse (plv. secretaris)

Door de leden van de Ombudscommissie in 2015 vervulde functies:

de heer mr. drs. G.W. van der Brugge

- bestuurder van de onderwijsstichting VO-de Vechtstreek
- lid Raad van Commissarissen Rabobank Zeeuws-Vlaanderen
- voorzitter Raad van Toezicht Stichting Cultureel Erfgoed Zeeland
- voorzitter Kerkenraad PKN Gemeente Philippine-Sas van Gent-Sluis
- lid Raad van Toezicht Alpha Scholengroep
- lid Bezwarencommissie CAO Voortgezet Onderwijs
- lid Landelijke Klachtencommissie Onderwijs
- lid Landelijke Commissie voor Geschillen deelnemers en ouders MBO
- juridisch adviseur Protestant Regionaal College voor de Behandeling van Bezwaren en Geschillen in Zeeland
- voorzitter Vereniging tot Behoud van de Historie van Philippine

mevrouw P.J. Flipse-Blomme

- adviseur ABN AMRO

de heer J.H. F.M. Snelders

- lid klachtencommissie Stichting ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen

de heer F.C.M. de Reeper

- voorzitter Stichting Tibet Fonds "Dolma"
- directeur De Reeper TM B.V.
- voorzitter stichting de Schelp
- voorzitter cliëntenraad Zorgcentrum Scheldehof

de heer J.F.J. Franken

- secretaris/penningmeester Stichting De Levende Delta
- lid Raad van Toezicht Stichting Katholiek en Interconfessioneel Primair Onderwijs Noord- en Midden-Zeeland

mevrouw M. Wisse-Roelse

- plaatsvervangend voorzitter klachtencommissie Politie Zeeland-West-Brabant

de heer L.M. Klaasse

- adjunct secretaris Vereniging van Zeeuwse Gemeenten

1 Algemene aanbevelingen en opmerkingen

1.1 NVVK

In het kader van de driejaarlijkse audit die in opdracht van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) bij één van de bij de Zeeuwse Ombudsman aangesloten gemeenten is uitgevoerd, is geconstateerd dat die gemeente niet voldoet aan de aan het lidmaatschap van de NVVK verbonden voorwaarden wat betreft de klachtenregeling. In de klachtenregeling van een NVVK-lid moet de mogelijkheid zijn opgenomen om binnen twee maanden na afhandeling van de interne klacht een klacht in te dienen bij de Commissie Kwaliteitszorg van de NVVK, als de klacht niet naar tevredenheid van klager is afgehandeld via de interne klachtenprocedure, en klager van mening is dat een Gedragscode of module van de NVVK is overtreden. Deze eis past echter niet bij de voor gemeenten van toepassing zijnde systematiek van de klachtbehandeling zoals die in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is vastgelegd. Op grond van de Awb kan een dergelijke klacht ook aan de ZO worden voorgelegd. Het kan in de ogen van de ZO niet zo zijn dat een klagende burger na de interne behandeling zijn klacht gelijktijdig aan twee onafhankelijke instanties kan voorleggen. Dat past niet in de systematiek van het klachtrecht. In dat geval gaat een wettelijke klachtenregeling boven de eisen van een brancheorganisatie. De ZO heeft in het verleden dergelijke klachten al behandeld waarbij, indien aan de orde, ook een toetsing aan de gedragscode en richtlijnen van de NVVK heeft plaatsgevonden. Want uiteindelijk is dat hetgeen waarom het de NVVK gaat. De Zeeuwse Ombudsman adviseert de andere bij de NVVK aangesloten instellingen dit bij een audit naar voren te brengen.

1.2 stopzetten invordering tijdens behandeling beroepschrift

In de periode voor begin 2015 was het beleid van de Belastingssamenwerking Walcheren Schouwen-Duiveland dat als er negatief besloten was op een kwijscheldingsverzoek, er direct werd gestart met de invordering. Voor de inwoners van de anderen gemeenten (die allen onder SaBeWa Zeeland vielen) werd pas met invordering begonnen als er een besluit was genomen op een beroepschrift. De ombudscommissie heeft er met instemming kennis van genomen dat deze ongelijkheid in 2015 is opgeheven, zodat beide organisaties nu pas beginnen met invorderen als er een beslissing is genomen op het beroepschrift.

1.3 SaBeWa Zeeland

In het verslag jaar zijn meer dan 60 klachten over SaBeWa Zeeland ingediend. Daarbij hebben een aantal klachten die onder Middelburg geregistreerd staan omdat daar de Belastingssamenwerking Walcheren Schouwen-Duiveland is gevestigd, ook betrekking op beslissingen waarbij het voorbereidende werk door SaBeWa Zeeland is gedaan.

De ombudsman heeft in het afgelopen jaar meerdere keren overleg gevoerd met de directeur en het dagelijks bestuur van SaBeWa Zeeland. Dit overleg is van beide zijden als constructief ervaren. De Zeeuwse Ombudsman heeft naar aanleiding hiervan vastgesteld dat er hard gewerkt wordt aan verbetering. Vanzelfsprekend zal de commissie het komende jaar kritisch volgen of deze inspanningen inderdaad leiden tot minder klachten. Zonder de ernst van de

klachten te relativeren, geldt daarbij dat de commissie er zich van bewust is dat belastinginning en vooral kwijtschelding altijd klachtgevoelig zijn en dat de organisatie SaBeWa Zeeland met heel veel burgers contact heeft. Naar aanleiding van de klachtbehandeling zijn de volgende aandachtspunten naar voren gekomen:

a. versturen ontvangstbevestigingen

De Zeeuwse Ombudsman heeft in verschillende klachtdossiers geconstateerd dat ontvangstbevestigingen van ingediende beroepschriften betreffende kwijtschelding van belastingen pas lang na de daadwerkelijke ontvangst zijn verzonden. Hierdoor blijven burgers lang in onzekerheid of het ingediende beroepschrift ook daadwerkelijk is ontvangen. De Zeeuwse Ombudsman is van mening dat de ontvangst uiterlijk binnen twee weken bevestigd dient te worden. Dit is inmiddels verbeterd.

b. afdoening bezwaar- en beroepschriften die niet ontvankelijk zijn

Indien na de ontvangst vaststaat dat het bezwaar- of beroepschrift niet ontvankelijk is, dan dient het werkproces dusdanig ingericht te zijn dat de betrokken burgers daarvan zo spoedig mogelijk bericht ontvangen. In dergelijke gevallen moet voorkomen worden dat burgers onnodig maanden in onzekerheid verkeren.

c. motivering en leesbaarheid besluiten

De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de motivering van de besluiten betreffende kwijtschelding verbeterd dient te worden.

In de uitspraak op een beroepschrift wordt niet altijd ingegaan op de inhoud van het beroep en waarom het precies gegrond of ongegrond wordt verklaard. SaBeWa Zeeland stuurt een zeer technische berekening mee waar de gemiddelde burger weinig van snapt. SaBeWa moet zich ervan bewust zijn dat verzoeken om kwijtschelding van belastingen worden ingediend door een groep burgers waarvoor het in veel gevallen noodzakelijk is dat de besluiten in begrijpelijke bewoordingen worden onderbouwd.

Zelfs voor een professionele instelling als de Zeeuwse ombudsman zijn de brieven van SaBeWa Zeeland als antwoord op kwijtscheldingsverzoeken moeilijk te begrijpen. Dit geldt dan zeker voor burgers die niet thuis zijn in ambtelijke en juridische formuleringen. Het is in het verslagjaar enkele keren voorgekomen dat de burgers dachten dat het kwijtscheldingsverzoek om een andere reden was afgewezen dan in de brief omschreven.

In dit kader heeft de Zeeuwse Ombudsman SaBeWa Zeeland onlangs attent gemaakt op de eisen waaraan een beslissing met het oog op de behoorlijkheid moet voldoen. Daarvoor is verwezen naar de beslissingswijzer van de Nationale ombudsman. Een beslissing moet een heldere boodschap bevatten, hij moet duidelijk zijn en beknopt. Daarbij moet een beslissing persoonlijk zijn, geschreven vanuit het perspectief van de burger. Daarnaast bevat een beslissing een wegwijzer zoals het telefoonnummer van de behandelend ambtenaar en informatie over de mogelijkheden die burgers hebben om bezwaar of beroep aan te tekenen tegen het besluit en bij welke instantie.

d. toch dwangbevelen na toekenning kwijtschelding

Na een geslaagde bemiddeling door de Zeeuwse Ombudsman hebben burgers in enkele gevallen alsnog kwijtschelding toegekend gekregen. Na het ontvangen van die beslissing ontvingen zij echter dwangbevelen voor diezelfde aanslag. De positieve beslissing op het herzieningsverzoek en het dwangbevel voor de inning van diezelfde kwijtschelding hebben elkaar gekruist. Dat geeft zeer veel stress bij de ontvanger die over het algemeen in een kwetsbare financiële positie verkeert.

De Zeeuwse Ombudsman adviseert SaBeWa Zeeland in het vervolg in dergelijke besluiten te vermelden dat deze situatie onverhoopt kan voorkomen en dat het dwangbevel dan als niet

verzonden moet worden beschouwd. Uiteraard is het nog beter om de administratieve procedures zodanig in te richten dat deze situatie zich niet voor kan doen.

e. machtiging waterschap ook gebruikt voor gemeentelijke lasten

De machtiging voor de automatische incasso voor de inning van de waterschapslasten heeft SaBeWa Zeeland ook gebruikt voor de inning van de gemeentelijke lasten. Hoewel de Zeeuwse Ombudsman vanwege de wens tot beperking van administratieve lasten op zich begrip kan opbrengen voor deze handelwijze, had SaBeWa Zeeland dit formeel aan de belastingplichtigen moeten vragen of dit in ieder geval moeten meedelen onder de vermelding dat burgers die hier bezwaar tegen hebben, dit kenbaar kunnen maken.

f. (medische) verklaringen t.b.v. kwijtschelding

Als een auto onmisbaar is voor werk of gezondheid dan is de waarde van de auto geen belemmering voor het toekennen van kwijtschelding. Die onmisbaarheid dient te blijken uit een (medische) verklaring. Het is belangrijk dat de richtlijnen waaraan dergelijke verklaringen moeten voldoen, worden vastgelegd en voor een ieder te raadplegen zijn, bijvoorbeeld op de website van SaBeWa Zeeland. Dit om te voorkomen dat er discussie ontstaat over de noodzakelijke inhoud van dergelijke verklaringen. SaBeWa Zeeland heeft toegezegd dit ter hand te nemen.

g. lange behandelingsduur

De lange tijd die SaBeWa Zeeland nodig heeft om kwijtscheldingsverzoeken te behandelen vanaf de aanvraag tot aan de uitspraak op een beroepschrift staat in schril contrast tot de tijd die burgers gegund wordt om een beroepschrift in te dienen of stukken toe te sturen. In het verslagjaar heeft SaBeWa Zeeland haar formatie uitgebreid met als doel de behandelingsduur te bekorten. Het komende jaar zal de Zeeuwse Ombudsman kritisch volgen of deze maatregel ook tot het gewenste resultaat leidt.

h. negatieve publiciteit zorgt voor meer klachten

SaBeWa Zeeland is de afgelopen jaren op meerdere keren negatief in het nieuws geweest. Dit heeft zijn weerslag op het vertrouwen dat burgers in deze organisatie hebben. Dit blijkt ook nadrukkelijk tijdens de contacten die de Zeeuwse Ombudsman met burgers heeft. De Zeeuwse Ombudsman kan echter niet anders dan constateren dat in veel gevallen waarin burgers hun klachten over kwijtschelding aan de Ombudscommissie voorleggen, uiteindelijk blijkt dat de regeling goed is toegepast.

1.4 Onderzoek voorafgaand aan formele klachtbehandeling

De klachtbehandeling bij de aangesloten gemeenten en gemeenschappelijke regelingen is laagdrempelig. Door de aangesloten instellingen wordt de klachtbehandeling over het algemeen voortvarend ter hand genomen. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat er in het stadium voorafgaand aan de formele klachtbehandeling niet altijd voldoende onderzoek wordt verricht. Het is aan te bevelen om direct telefonisch contact met de betrokken burger op te nemen na de ontvangst van een klacht. Dan kan in een gesprek duidelijk worden of de klacht als klacht of bijvoorbeeld als bezwaarschrift moet worden opgevat. Als dit wordt nagelaten kan dit in een later stadium tot onbegrip tussen burger en overheid leiden.

Ook is het verstandig om in zo'n eerste contact bij de burger na te gaan welk doel hij beoogt met zijn klacht. Als een dergelijk doel niet via het klachtrecht te realiseren is, dan moet dit aan de burger uitgelegd worden. Op deze manier kunnen misverstanden worden voorkomen en zijn de verwachtingen van de burgers van de klachtbehandeling reëler.

Na de formele klachtbehandeling bij een aangesloten instelling worden sommige klachten aan de Zeeuwse Ombudsman voorgelegd.

Het komt voor dat de Ombudscommissie dan vaststelt dat zij niet bevoegd is een klacht in behandeling te nemen. Het is van belang ook tijdens de eerstelijns klachtbehandeling de bevoegdheidstoetsing zorgvuldig uit te voeren en verzoekers daarover ook over te informeren. Dit voorkomt teleurstellingen.

1.5 Wachttijden reisdocumenten Nederlanders in het buitenland

Sinds dit verslagjaar is de gemeente Sluis één van de 12 grensgemeenten waar een Nederlander die in het buitenland woont de mogelijkheid heeft om tijdens een bezoek aan Nederland een paspoort aan te vragen. De Nationale Ombudsman heeft over de wachttijden eind december een rapport uitgebracht. Daarin doet hij de oproep de aanvraagprocessen in de grensgemeenten te harmoniseren en een eenduidige werkwijze af te spreken. Dit betreft de wijze van indiening en de over te leggen documenten die nodig zijn om de Nederlandse nationaliteit vast te stellen. Het uitgangspunt moet zijn dat de aanvrager van tevoren en vanuit zijn woonplaats buiten Nederland voldoende zekerheid heeft dat zijn aanvraag, ongeacht in welke grensgemeente hij deze indient, wordt ingenomen en afgehandeld. Daarnaast dienen de grensgemeenten gezamenlijk een maximale norm voor de wachttijden te bepalen. Bij dreigende overschrijding hiervan dienen de grensgemeenten, in overleg met elkaar en de aanvrager, zich in te spannen om de aanvraag alsnog binnen de afgesproken norm in behandeling te nemen. Eenduidigheid over proces, duur en benodigde documenten draagt bij aan behoorlijke dienstverlening aan de Nederlanders in het buitenland. De Zeeuwse Ombudsman gaat er vanuit dat de gemeente Sluis hiervoor, in samenwerking met de overige grensgemeenten, de nodige inspanningen zal verrichten.

2 Verzoeken in cijfers

2.1 In 2015 ingekomen verzoeken

In de tabel hieronder zijn de bij de Zeeuwse Ombudsman binnengekomen verzoeken cijfermatig weergegeven. In 2015 zijn 235 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 worden de verzoeken uitgesplitst naar aangesloten instellingen.

Figuur 1 Schematisch overzicht ontvangen verzoeken

Instelling	Ingekomen verzoeken	Afgedane verzoeken		Nog in behandeling*
	2015	2014	2015	2015
Borsele	1	0	1	0
Goes	6	1	6	0
Hulst	6	0	6	0
Kapelle	1	0	1	0
Middelburg	21	0	21	0
Noord Beveland	5	0	5	0
Reimerswaal	2	0	2	0
Schouwen-Duiveland	8	0	8	0
Sluis	6	0	6	0
Terneuzen	22	0	21	1
Tholen	2	0	2	0
Veere	18	4	17	1
Vlissingen	11	0	11	0
Platform Wonen Zeeuws Vlaanderen (voorheen BWS)	0	0	0	0
Dethon	1	0	1	0

Instelling	Ingekomen verzoeken	Afgedane verzoeken		Nog in behandeling*
		2014	2015	
	2015	2014	2015	2015
GGD Zeeland	0	0	0	0
GR De Bevelanden	13	-	13	0
Leerplicht RMC Oosterschelde	0	0	0	0
Orionis Walcheren	22	0	22	0
SaBeWa	61	0	61	0
Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelde	0	0	0	0
Veiligheidsregio Zeeland	1	0	1	0
Regionale Uitvoeringsdienst	2	0	2	0
Niet aangesloten instellingen	29	0	29	0
Totaal	235**	5	233**	2

*nog in behandeling bij verschijnen jaarverslag

**Wanneer de getallen uit de kolom ingekomen verzoeken 2015 worden opgeteld komt men uit op 238. Enkele klachten hebben namelijk betrekking op meerdere organisaties. Als een klacht betrekking heeft op 2 organisaties dan wordt hij voor beide organisaties geregistreerd. 2015.004 en 2015.023 zijn geregistreerd voor Middelburg en SaBeWa Zeeland en 2015.052 is geregistreerd voor Sluis en niet aangesloten instellingen.

In 2015 uitgebrachte rapporten

Instelling	Verzoeken die leiden tot een eindrapport ingediend 2015	Uitgebrachte eindrapporten over klachten ingediend in 2014	Uitgebrachte eindrapporten over klachten ingediend in 2015	Nog in behandeling bij verschijnen jaarverslag
Borsele	0	0	0	0
Goes	0	1	0	0

Instelling	Verzoeken die leiden tot eindrapport ingediend 2015	Uitgebrachte eindrapporten over klachten ingediend in 2014	Uitgebrachte eindrapporten over klachten ingediend in 2015	Nog in behandeling bij verschijnen jaarverslag
Hulst	0	0	0	0
Kapelle	0	0	0	0
Middelburg	2	0	2	0
Noord Beveland	0	0	0	0
Reimerswaal	0	0	0	0
Schouwen-Duiveland	1	0	1	0
Sluis	0	0	0	0
Terneuzen	1	0	0	1
Tholen	0	0	0	0
Veere	1	0	0	1
Vlissingen	0	0	0	0
Platform Wonen Zeeuws Vlaanderen (voorheen BWS)	0	0	0	0
Dethon	0	0	0	0
GGD Zeeland	0	0	0	0
Leerplicht RMC Oosterschelde	0	0	0	0
Orionis Walcheren	1	0	1	0
SaBeWa Zeeland	0	0	0	0
Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelde	0	0	0	0
Veiligheidsregio Zeeland	0	0	0	0
Totaal	6	1	4	2

3 Eindrapporten

3.1 Gemeente Goes

dossier 2014-036 klacht over de gang van zaken rond de bouw van een woning in Goes.

In eerste instantie had de door verzoekers geformuleerde klacht betrekking op 38 gedragingen van het bestuursorgaan. Het overgrote deel van de betreffende gedragingen is niet toe te rekenen aan het college van burgemeester en wethouders. In navolging van de behandeling door de gemeentelijke klachtencommissie zijn deze gedragingen samengevat in de volgende gedragingen van het bestuursorgaan, waarvoor klachtbehandeling mogelijk is:

1. Publicatieplicht
Verzoekers stellen dat de gemeente tekort is geschoten in de informatievoorziening. Zij onderbouwen dit als volgt:
 - a. De gemeente had niet mogen volstaan met publicatie van de vergunningaanvraag en vergunning verlening in het huis-aan-huis blad. De gemeente had de verplichting om haar website op orde te hebben, dit was niet het geval.
 - b. Verzoekers hadden op grond van het bestemmingsplan persoonlijk geïnformeerd moeten worden.
2. Privacy
Verzoekers stellen dat de gemeente hun privacy heeft geschonden door de brief van 19-09-2013 inzake het vloerpeil van de nieuw gebouwde woning ook aan de buurman toe te sturen.
3. Verzoekers stellen dat de gemeente had moeten voorzien dat het heien en naslaan van 52 palen in een woonwijk tot grote problemen zou leiden en dit door het stellen van voorschriften (bijvoorbeeld koppensnellen of boren in plaats van heien) en handhaving had moeten voorkomen.

Overwegingen

Algemeen

-De rechten en plichten tussen burens zijn vastgelegd in het Burgerlijk Wetboek en vallen daarmee onder het privaatrecht. Burens dienen deze zaken onderling op te lossen. In deze casus hebben verzoekers vele malen een beroep op de gemeente gedaan bij ongenoegen over de gang van zaken rond de bouw van een buurhuis. De gemeente heeft steeds geprobeerd de vragen te beantwoorden. Dat is een servicegerichte houding. Een nadeel van deze opstelling is dat de gemeente hiermee in het conflict tussen de burens terecht is gekomen. Hoewel de gemeente op verschillende momenten heeft aangegeven dat zij niet bevoegd was om privaatrechtelijke kwesties op te lossen, werd de gemeente door verzoekers hierop wel aangesproken. Indien een gemeente betrokken wordt in een conflict tussen burens dient de communicatie met beide partijen zeer zorgvuldig te geschieden en zich te beperken tot zaken die tot de bevoegdheid van de gemeente behoren. Dit om verdere escalatie te voorkomen.

- Door verzoekers zijn op de hoorzitting enkele rapporten van de Nationale ombudsman naar voren gebracht. De commissie heeft deze rapporten beoordeeld en concludeert dat deze

rapporten geen betrekking hebben op zaken die een rol spelen in deze casus. De ene klacht handelt over de communicatie rond een handavingsverzoek. De andere casus heeft betrekking op de communicatie over een toekomstig bestemmingsplan op het moment dat burgers een kavel kopen en daaraan voorafgaand vragen stellen over de bestemming van de buurpercelen.

Per klachtonderdeel

1. Publicatieplicht

- a. Verzoekers stellen dat de gemeente tekort is geschoten in de informatievoorziening.

De gemeente heeft met de publicatie van de vergunningaanvraag in een huis-aan-huis blad voldaan aan de publicatieplicht zoals deze is vastgelegd in artikel 3:8 van de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo). Deze wet verplicht de gemeente om te controleren of aan de technische en welstandseisen eisen voor een bouwwerk wordt voldaan. De Wabo is maar in geringe mate gericht op derden, zoals burens.

De gemeente had niet de verplichting om dit op haar website kenbaar te maken. Overigens is het in veel gemeenten inmiddels gebruikelijk om alleen op de eigen website de vergunningen en aanvragen te publiceren. Ook hiermee wordt voldaan aan het gestelde in het wetsartikel.

Verzoekers hebben aangegeven dat de vergunningaanvraag niet op de website zou zijn gepubliceerd. De medewerkers van de gemeente hebben op de hoorzitting aangegeven dat publicaties van de huis-aan-huis bladen ook via de website te raadplegen waren. De Zeeuwse Ombudsman heeft hiernaar geen nader onderzoek gedaan omdat is voldaan aan de wettelijke publicatieplicht. Verzoekers stellen dat zij op basis van artikel 12, derde lid onder b van de voorschriften van het oude bestemmingsplan Goese Meer als belanghebbende door de gemeente persoonlijk geïnformeerd hadden moeten worden. De vergunning is echter niet op basis van dit bestemmingsplan verleend, maar op basis van het nieuwe bestemmingsplan, waarin deze bepaling niet is opgenomen. De publicaties van het wijzigen van het bestemmingsplan zijn op de wettelijk voorgeschreven wijze gedaan. Verzoekers kunnen dan ook geen beroep doen op het genoemde artikel.

- b. Verzoekers waren van mening dat zij op grond van het oude bestemmingsplan persoonlijk geïnformeerd hadden moeten worden door de gemeente.

Artikel 12 onder 3b. van dit bestemmingsplan heeft echter alleen betrekking op het informeren van belanghebbenden over uitwerkingsplannen van dat bestemmingsplan. Daar is in deze casus geen sprake van.

De gemeente heeft vooruitlopend op het nieuwe bestemmingsplan op basis hiervan gehandeld. De publicatie van dit nieuwe bestemmingsplan is volgens de wettelijke bepalingen gebeurd.

De Zeeuwse Ombudsman ziet geen wettelijke plicht op grond waarvan verzoekers persoonlijk geïnformeerd hadden moeten worden. De gemeente kon volstaan met de publicatie in het huis-aan-huis blad.

Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Verzoekers hadden alsnog bezwaar kunnen maken tegen de vergunningverlening, op het moment dat zij hiervan op de hoogte waren. Dit bezwaarschrift zou dan zijn ingediend na afloop van de bezwaartermijn. Artikel 6:11 van de Algemene wet bestuursrecht Awb biedt hiertoe de mogelijkheid. In de Memorie van Toelichting bij dit

wetsartikel wordt erop gewezen dat een termijnoverschrijding in het algemeen niet verschoonbaar is indien het bestuur aan zijn mededelingsplicht heeft voldaan. Indien een mededeling in een nieuwsblad is opgenomen, moeten belanghebbenden geacht worden op de hoogte te zijn. Zij kunnen zich niet op voornoemd artikel beroepen, ook al hebben zij de mededeling niet opgemerkt. Slechts in geval van zeer bijzondere persoonlijke omstandigheden zal dat anders kunnen zijn. Zo'n geval doet zich bijvoorbeeld voor indien de belanghebbende door een ernstig ongeval enige tijd is uitgeschakeld of wanneer de geestestoestand van betrokkene dusdanig is dat hij niet in staat geacht kan worden zijn belangen voldoende te behartigen (zie bijvoorbeeld CRvB 27 februari 1976, AB 1976, 188 gerechtshof Den Haag 27 juli 1973, BNB 1974/153 en CRvB 11 oktober 1982, RSV 1983,9.)

Afwezigheid door vakantie is geen verschoningsgrond voor het te laat indienen van een bezwaarschrift. In het geval men voor langere tijd op vakantie gaat verdient het aanbeveling om een zaakwaarnemer te benoemen. Overigens is het uiteindelijk aan de rechter om te beoordelen of er sprake is van een verschoonbare termijnoverschrijding.

2. Privacy

Een afschrift van de brief van 19-09-2013 aan verzoeker is, zonder dit voordien met haar te overleggen, aan de burens verstuurd. Op de hoorzitting is aan de orde geweest waarom de betreffende ambtenaar dit heeft gedaan. Hij heeft dit gedaan omdat verzoeker er steeds op aandrong dat de buurman op de hoogte moest worden gesteld van de geldende wettelijke bepalingen. Om hiervoor zorg te dragen is de antwoordbrief ook naar de buurman gestuurd. De ombudscommissie stelt vast dat in de brief inderdaad informatie is opgenomen over de bepalingen waaraan het buurperceel dient te voldoen. In de brief staan echter ook andere zaken zoals het moeite hebben met het grondpeil van het buurperceel, de aansprakelijkheidsstelling door verzoekers en een e-mail van verzoekers aan de ambtenaar. Deze zaken betreffen alleen verzoekers en het ligt niet in de lijn van de gemeente om hierover mededelingen te doen aan de burens. De commissie is van mening dat het beter was geweest als de gemeente de burens met een aparte brief had geïnformeerd over de eisen waaraan zij dienen te voldoen.

Dit klachtonderdeel is gegrond.

Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannorm betreffende de-escalatie. De overheid probeert in haar contacten met burgers escalatie te voorkomen of te beperken.

3. Verzoekers stellen dat de gemeente had moeten voorzien dat het heien en naslaan van 52 palen in een woonwijk tot grote problemen zou leiden en dit door het stellen van voorschriften (bijvoorbeeld koppensnellen of boren in plaats van heien) en handhaving moeten voorkomen.

Op de hoorzitting is aan de orde geweest dat voor de schade als gevolg van het heien een schadevergoeding door de bouwer is toegekend. Met deze toekenning heeft de bouwer erkend dat hij de veroorzaker was van de schade. De gemeente is niet verantwoordelijk voor deze schade.

Dat de schade veel groter is dan het schadebedrag waarmee verzoekers akkoord zijn gegaan, is een kwestie tussen verzoekers en de bouwer. Hierop is het privaatrecht van toepassing.

De ombudscommissie is op grond van artikel 9:22 onder f. van de Awb niet bevoegd om naar dit klachtonderdeel nader onderzoek te doen.

Conclusie

De gemeente heeft met de publicatie van de vergunningen geen behoorlijkheidsnormen geschonden. Wat betreft het schenden van de privacy van verzoekers door het versturen van een afschrift van de brief van 19-09-2013 is de gedraging niet behoorlijk. Het was beter geweest als de gemeente de burens met een aparte brief had geïnformeerd.

Ten aanzien van het klachtonderdeel dat de gemeente had moeten voorkomen dat er schade is ontstaan door het heien, is de ombudscommissie niet bevoegd om nader onderzoek te doen.

Aanbeveling

-Alleen afschriften van brieven naar andere partijen versturen als alle hierin genoemde informatie voor beide partijen bedoeld is.

Het college van burgemeester en wethouders van Goes heeft met een brief van 15-04-2015 gereageerd op het eindrapport. Het college neemt de aanbeveling ter harte nemen en hoopt dergelijke situaties in de toekomst te voorkomen.

3.2

Orionis Walcheren

dossier 2015-037 klacht over het handelen van Orionis Walcheren bij het afleggen van een huisbezoek in het kader van het onderzoek voor de verstrekking van een WWB-uitkering aan zijn kostganger

Op 21-10-2014 is er door medewerkers van Orionis Walcheren een huisbezoek afgelegd. De medewerkers hebben hiervoor geen toestemming gevraagd aan verzoeker, die de woning huurt. Toen verzoeker de medewerkers verzocht de woning te verlaten, hebben zij hieraan niet onmiddellijk gehoor gegeven.

Orionis Walcheren heeft het verslag van deze binnentreding niet aan verzoeker verstrekt, ook niet nadat hij hierom heeft verzocht.

Verzoeker heeft ongeveer 10 jaar een relatie gehad met zijn huidige kostganger. Na het beëindigen van de relatie heeft zij een jaar in Frankrijk gewoond. Hierna is zij terug naar Nederland verhuisd en is zij bij verzoeker gaan wonen als kostganger. Omdat zij geen werk had, heeft zij een WWB-uitkering aangevraagd bij Orionis Walcheren. Verzoeker is geen cliënt van Orionis Walcheren. In het kader van het onderzoek voor de beslissing op deze uitkeringsaanvraag hebben medewerkers van Orionis Walcheren op 21-10-2014 een huisbezoek afgelegd.

Orionis Walcheren heeft beslist dat mevrouw een WWB-uitkering krijgt tot 31-03-2015. In de periode tot die datum kan zij op zoek naar een zelfstandige woonruimte. Na 31-03-2015 wordt het als kostganger inwonen bij verzoeker beoordeeld als het voeren van een gemeenschappelijke huishouding. Mevrouw heeft dan geen recht meer op een WWB-uitkering zolang zij op dit adres staat ingeschreven.

Overwegingen

Algemeen

Huisbezoek met of zonder toestemming

Een huisbezoek heeft een grote impact op de persoon van wie het huis wordt bezocht. De wetgever is zich bewust van de gevolgen van een dergelijk bezoek voor de privacy van de burger. Daarom zijn in de Grondwet bepalingen opgenomen om huisbezoeken door overheidsorganen met waarborgen te omkleden.

Deze Grondwettelijke bepalingen zijn nader uitgewerkt in andere wetgeving. Deze regelgeving is vooral gericht op situaties waarbij het huisbezoek tegen de wens van de belanghebbende plaatsvindt. In dergelijke gevallen zijn er duidelijke bepalingen over wie er op basis van een daarvoor verstrekte machtiging mag binnentreden, en is ook de verslaglegging en de termijn van het toesturen van het verslag strikt geregeld.

In de klachtonderdelen verwijst verzoeker naar rechten en wetgeving die van toepassing zijn indien het huisbezoek plaatsvindt zonder toestemming van de burger. Dan dient er binnen enkele dagen een verslag verstrekt te worden aan de belanghebbende. Deze bepalingen zijn voor de situatie van een huisbezoek met toestemming van de belanghebbende, niet van toepassing.

Protocol huisbezoeken

Rechten en plichten bij door Orionis afgelegde huisbezoeken worden beschreven in het eigen Protocol Huisbezoeken. De Zeeuwse Ombudsman heeft dit document in zijn overwegingen

betrokken en heeft daarnaast gekeken naar het voorbeeldreglement van het RCF Kenniscentrum Handhaving van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). De SDW, een rechtsvoorganger van Orionis Walcheren, heeft het protocol huisbezoeken vastgesteld op 09-07-2011.

Er mag geen twijfel bestaan of de belanghebbende nu wel of niet toestemming geeft voor het huisbezoek. Deze noodzaak tot het ontbreken van elke twijfel wordt in het protocol vermeld in navolging van artikel 1 lid 4 van de Algemene wet op het binnentreden. Er worden in het protocol geen maatregelen genoemd om dit ontbreken van elke twijfel te waarborgen, bijvoorbeeld door het ondertekenen van een (vooraf opgestelde standaard) verklaring van instemming door de belanghebbende bij het huisbezoek.

In het protocol huisbezoeken SDW zijn geen bepalingen opgenomen over de verslaglegging en de toezending van dit verslag aan de belanghebbende.

Het RCF kenniscentrum handhaving is in 2003 in het leven geroepen door het ministerie van SZW. Vanaf 01 januari 2015 valt de werkorganisatie RCF onder de verantwoordelijkheid van de VNG. In het voorbeeldprotocol huisbezoek, per 01-01-2013 van dit RCF Kenniscentrum Handhaving zijn algemene richtlijnen voor het huisbezoek opgenomen.

In dit document zijn ook richtlijnen opgenomen voor het verslag van het huisbezoek. Gesteld wordt dat van ieder huisbezoek een schriftelijk verslag opgemaakt dient te worden. Aangegeven wordt waaraan het verslag moet voldoen. Het verslag dient beschikbaar te worden gesteld aan de belanghebbende en aangeraden wordt om het verslag door de belanghebbende te laten ondertekenen en diens opmerkingen te noteren.

Wij constateren dat het huisbezoek is afgelegd op 21-10-2014. Mevrouw heeft het verslag van het huisbezoek ontvangen bij het besluit op de aanvraag van haar uitkering met een brief van 16-01-2015. Dit is een termijn van bijna 3 maanden.

De Zeeuwse Ombudsman is van mening dat het van belang is dat de huisbezoeken volgens een actueel protocol verlopen. In dit protocol dient aandacht te zijn voor het vastleggen van de instemming van de belanghebbende bij het huisbezoek, bij voorkeur door het tekenen van een verklaring bij het huisbezoek. In dit protocol dienen ook regels te zijn opgenomen over het verslag en over de termijn waarin het verslag van het huisbezoek aan de belanghebbende ter beschikking wordt gesteld. De Zeeuwse Ombudsman acht een termijn van enkele weken redelijk.

Belanghebbende

Verzoeker kan in dit dossier niet worden aangemerkt als belanghebbende. Het verslag van binnentreden maakt deel uit van het dossier van zijn kostganger. Verzoeker is geen gemachtigde van zijn kostganger. Orionis Walcheren mag met het oog op de Wet bescherming persoonsgegevens aan anderen dan mevrouw en eventueel haar gemachtigde, geen inzicht geven in haar dossier.

per klachtonderdeel

1. Op 21-10-2014 is er door medewerkers van Orionis Walcheren een huisbezoek afgelegd. De medewerkers hebben hiervoor geen toestemming gevraagd aan verzoeker, die de woning huurt.

De medewerkers hebben op 21-10-2014 een huisbezoek afgelegd bij mevrouw. In het onderhavige geval zijn verzoeker en de medewerkers van Orionis Walcheren het niet met elkaar eens of er toestemming is verleend voor het huisbezoek. Indien deze toestemming niet is verleend, zoals verzoeker en zijn kostganger betogen, dan had het huisbezoek niet op deze manier mogen plaatsvinden.

De medewerkers van Orionis Walcheren betogen echter dat mevrouw deze toestemming uiteindelijk wel heeft gegeven. Zij geven aan dat mevrouw dit aanvankelijk niet wilde maar toen haar door de medewerkers van Orionis Walcheren werd uitgelegd dat het huisbezoek noodzakelijk is om het recht op de uitkering vast te stellen, heeft zij uiteindelijk ingestemd met het huisbezoek.

Als mevrouw toestemming had gegeven, dan is het niet vereist om toestemming aan verzoeker te vragen, als hij zich later bij het gesprek voegt. Als verzoeker op dat moment aan zou geven dat het huisbezoek beëindigd moet worden, dan dient dat direct te gebeuren. De Zeeuwse Ombudsman heeft niet vast kunnen stellen hoe het bezoek precies verlopen is omdat de lezingen van verzoeker en de medewerkers van Orionis Walcheren verschillend zijn.

Dit klachtonderdeel is ongegrond omdat de medewerkers geen toestemming aan verzoeker behoeften te vragen voor het huisbezoek, toen hij zich later bij het gesprek voegde.

Indien mevrouw als belanghebbende al toestemming had gegeven voor het binnentreden, dan is het niet noodzakelijk om toestemming aan verzoeker te vragen, als hij zich later bij dit gesprek voegt. Als verzoeker echter kenbaar had gemaakt dat de medewerkers van Orionis de woning dienden te verlaten, dan had dit direct moeten gebeuren.

De Zeeuwse ombudsman stelt dat discussie over de vraag of er nu wel of niet toestemming is gegeven voor het huisbezoek ondervangen had kunnen worden door het laten tekenen van een verklaring van instemming door de belanghebbende bij het huisbezoek.

2. Toen verzoeker de medewerkers verzocht de woning te verlaten, hebben zij hieraan niet onmiddellijk gehoor gegeven.

De medewerkers van Orionis Walcheren geven aan dat verzoeker niet kenbaar heeft gemaakt dat hij wenste dat zij de woning zouden verlaten. Als verzoeker dit kenbaar had gemaakt dan zouden zij het huisbezoek afgebroken hebben.

Verzoeker en mevrouw zijn van mening dat zij kenbaar hebben gemaakt dat zij geen toestemming gaven tot het huisbezoek.

Nu de lezingen over wat gebeurd zou zijn, zo sterk uiteenlopen, kan de Zeeuwse Ombudsman geen oordeel geven over dit klachtonderdeel.

3. Orionis Walcheren heeft het verslag van deze binnentreding niet aan verzoeker verstrekt, ook niet nadat hij hierom heeft verzocht.

In de Algemene wet op het binnentreden is expliciet opgenomen dat belanghebbenden binnen vier dagen recht hebben op toezending van het verslag van het binnentreden. Dit is een bepaling die geldt als er sprake is van een huisbezoek zonder toestemming. In dit dossier heeft de Zeeuwse Ombudsman niet vast kunnen stellen of er sprake is van een situatie dat het huisbezoek zonder toestemming is afgelegd.

De commissie merkt op dat in het protocol huisbezoeken SDW (een rechtsvoorganger van Orionis Walcheren) geen bepalingen zijn opgenomen over het toezenden van het verslag van binnentreden.

Met Orionis Walcheren is de ombudscommissie van mening dat verzoeker in overeenstemming met de regelgeving niet aan te merken is als belanghebbende. Hij is immers niet degene die toestemming heeft verleend voor het huisbezoek. Alhoewel tijdens het onderzoek niet vast is komen te staan of er al dan niet toestemming is verleend staat voor de ombudscommissie vast dat, als er wel toestemming is verleend, die alleen door mevrouw kan zijn gegeven. Verzoeker

was op dat moment immers niet aanwezig. Op grond van deze redenering mag het verslag van binnentreden niet aan verzoeker worden toegezonden.

Conclusie

De Zeeuwse Ombudsman acht het klachtonderdeel over het niet vragen van toestemming aan verzoeker voor het huisbezoek ongegrond. De medewerkers van Orionis Walcheren hadden geen toestemming behoeven te vragen aan verzoeker als mevrouw toestemming had gegeven voor het huisbezoek. Als verzoeker hen had verzocht de woning te verlaten dan hadden zij daar gehoor aan moeten geven. Hoe het huisbezoek precies is verlopen is niet vast te stellen, omdat daarover de lezingen van verzoeker en de medewerkers van Orionis Walcheren te ver uiteen lopen.

Over het klachtonderdeel dat de medewerkers niet direct gehoor gaven aan het verzoek de woning te verlaten, kan de Zeeuwse Ombudsman geen uitspraak doen omdat niet vastgesteld kan worden of dit verzoek gedaan is.

Het klachtonderdeel dat het verslag van het huisbezoek niet aan verzoeker is toegezonden is ongegrond omdat naar het oordeel van de Zeeuwse Ombudsman verzoeker niet aan te merken is als belanghebbende en hij daardoor geen recht heeft op toezending van het verslag van het huisbezoek.

Orionis Walcheren heeft in deze niet onbehoorlijk gehandeld.

Aanbevelingen

De Zeeuwse Ombudsman beveelt aan om protocollen, richtlijnen en dergelijk regelmatig te actualiseren.

Deze aanbeveling geldt ook het protocol huisbezoeken. De Zeeuwse Ombudsman vraagt vooral aandacht voor het vastleggen van de instemming van de belanghebbende met het huisbezoek en het vaststellen van redelijke termijnen voor de toezending van het verslag van het huisbezoek.

Het bestuur van Orionis Walcheren heeft met een brief van 03-11-2015 gereageerd op het eindrapport en de aanbevelingen. De aanbeveling om protocollen, richtlijnen en dergelijke regelmatig te actualiseren wordt ondersteund. De aanbeveling om de instemming van een belanghebbende voor een huisbezoek vast te leggen en het vaststellen van redelijke termijnen voor het toezenden van het verslag van een huisbezoek zal nader besproken worden in het kader van het nieuw vorm geven van het handhavingsbeleid.

dossier 2015-067 klacht over de communicatie met de trajectbegeleider betreffende een verzoek voor verandering van de invulling van de arbeidsverplichting

Verzoeker ontvangt een WWB-uitkering. Op basis van artikel 9 van de WWB, inmiddels vervangen door het grotendeels gelijklopende artikel 9 van de Participatie wet, is een bijstandsgerechtigde verplicht een tegenprestatie te leveren voor de uitkering. In het kader van deze verplichting neemt verzoeker deel aan een Work First Traject.

Verzoeker geeft twee dagdelen per week Nederlandse les aan anderstaligen, NT2 lessen. Op 15-09-2014 spreekt verzoeker zijn trajectbegeleider aan de balie Trajectbegeleiding de Zuidhoek en vertelt dat hij een voorstel zal toesturen voor een andere invulling van de arbeidsverplichting en voor het bespreken van dit voorstel wordt een afspraak gemaakt voor een overleg op 17 september.

Verzoeker stuurt via de e-mail op dinsdag 16 september 2014 om 20:25 uur, het voorstel aan zijn trajectbegeleider betreffende een andere invulling van zijn tegenprestatie. Het voorstel zal de 17^e besproken worden door verzoeker en zijn trajectbegeleider.

Omdat verzoeker sinds augustus 2014 ook vrijwilligerswerk verricht bij Radio Schouwen-Duiveland, stelt hij voor de tegenprestatie te wijzigen.

Zijn voorstel is om één dagdeel per week door te gaan met Nederlandse les voor anderstaligen bij de Zuidhoek en vier dagdelen van 3 uur bij Radio Schouwen-Duiveland vrijwilligerswerk te verrichten.

Dit voorstel wordt door de trajectbegeleider namens bestuurscommissie niet gehonoreerd. In het gesprek tussen verzoeker en de trajectbegeleider op 17 september zou de trajectbegeleider hebben gezegd dat hij in overleg met de klantmanager al heeft besloten dat het verzoek niet gehonoreerd kan worden. Dat wordt mondeling in het gesprek van 17 september meegedeeld en via de e-mail van 18 september bevestigd.

Verzoeker klaagt erover dat:

1. De trajectbegeleider al op 16 september overleg heeft gevoerd met de klantmanager en dat hij toen besloten heeft dat niet akkoord zou worden gegaan met het voorstel. Op dat moment heeft de trajectbegeleider de e-mail met het voorstel nog niet ontvangen.
2. De beslissing om het verzoek af te wijzen niet wordt gemotiveerd.
3. De traject begeleider niet reageert op de brieven van verzoeker van 21-09-2014, 05-10-2014 en 12-10-2014.
4. De verslaglegging van de gang van zaken door de klachtencommissie niet juist is.

Overwegingen*algemeen**Geen schriftelijke vastlegging invulling trajectovereenkomst*

De ombudscommissie constateert dat de traject-overeenkomst alleen in algemene zin een omschrijving geeft van hetgeen verwacht wordt in het kader van de re-integratieverordening. Uit de overeenkomst wordt duidelijk dat opleidingsinstituut, stagegever of werkgever Zuidhoek Re-integratie B.V. is. De duur van het traject is maximaal 12 maanden en kan later verlengd worden. De omvang in aantal uren per week is gesteld op 20 uur per week.

Door de trajectbegeleider is in het kader van de klachtbehandeling bevestigd dat de concrete invulling van het Traject Work First in het specifieke geval van verzoeker door het geven van twee dagdelen NT2 lessen, niet schriftelijk is vastgelegd.

Uit jurisprudentie is af te leiden dat een algemeen trajectplan zonder nadere concretisering van de re-integratieverplichting niet kan worden aangemerkt als een besluit in de zin van artikel 1:3 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dit ligt anders als een trajectplan een nadere invulling omvat van de werkzaamheden en als het niet voldoet aan het gestelde in de overeenkomst kan leiden tot een besluit dat is gericht op een rechtsgevolg. Een dergelijke concretisering kan gezien worden als een beschikking op grond van het bepaalde in artikel 1:3, lid 2 van de Awb. De commissie merkt hierbij wel op dat de uiteindelijke beoordeling van de vraag of het gaat om een beschikking aan de rechter is.

Het ligt, gelet op het bovenstaande, in de rede om de beslissing op een verzoek om de werkzaamheden voortvloeiende uit een trajectovereenkomst anders dan voorheen in te vullen, schriftelijk en gemotiveerd mee te delen.

De commissie is van mening dat het in de rede ligt de concrete invulling van de trajectovereenkomst middels een beschikking aan verzoeker mee te delen. In het verlengde hiervan had het antwoord op het verzoek om de trajectovereenkomst anders in te vullen, ook zo aan verzoeker moeten worden meegedeeld.

De ombudscommissie concludeert dat de ombudsmannormen betreffende goede informatieverstrekking en professionaliteit zijn geschonden. De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van burgers kunnen raken. De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Mandaat beslissingen over invulling van de trajectovereenkomst

De trajectbegeleider heeft op de hoorzitting vermeld dat hij zelfstandig bevoegd is om beslissingen over de invulling van de trajectovereenkomst te nemen. Analyse van de mandaatregelingen van De Zuidhoek leert dat een dergelijke bevoegdheid niet aan de trajectbegeleider gemandateerd is. Er is sprake van een onbevoegd genomen besluit zodat er is gehandeld in strijd met de wet.

per klachtonderdeel

1. De trajectbegeleider heeft al op 16 september overleg gevoerd met de klantmanager en hij heeft toen besloten dat niet akkoord zou worden gegaan met het voorstel. Op dat moment heeft de trajectbegeleider de e-mail met het voorstel nog niet ontvangen.

De trajectbegeleider heeft naar aanleiding van het korte gesprek met verzoeker aan de balie contact gehad met de klantmanager. Niet vast is komen te staan of de trajectbegeleider op dat moment al een beslissing nam op het verzoek. Hij heeft aangegeven dat hij al een concept-beslissing in zijn hoofd had, maar dat hij de toelichtende mail van verzoeker en hetgeen besproken is met verzoeker op 17 september geanalyseerd heeft om na te gaan of betrokkene argumenten aandroeg die hem van zijn voorgenomen beslissing zouden doen afwijken. Dat bleek niet het geval.

De ombudscommissie is van mening dat het past in een goede voorbereiding van het gesprek van 17 september en de professionaliteit van de betrokken medewerker om telefonisch overleg te voeren met de klantmanager omdat het voor de trajectbegeleider niet duidelijk was hoe de communicatie tussen verzoeker en de klantmanager was verlopen. Verder is uit het onderzoek niet gebleken dat de trajectbegeleider al een definitieve beslissing had genomen op het verzoek van de heer Pijpers, voordat hij het gesprek met hem heeft gevoerd.

Dit klachtonderdeel is ongegrond.

2. De beslissing om het verzoek af te wijzen wordt niet gemotiveerd.

Op de hoorzitting heeft de trajectbegeleider betoogd dat hij mondeling zijn beslissing heeft gemotiveerd in het gesprek op 17 september. Dit wordt door verzoeker weersproken. Nu niet vastgesteld kan worden hoe dit gesprek precies is verlopen, kan de commissie geen oordeel geven over de vraag of er tijdens het gesprek een motivering van de beslissing is gegeven. Voor het overige constateert de commissie dat in de e-mail die op 18 september is verstuurd, geen motivering van het besluit wordt gegeven. De commissie is van mening dat als er mondeling een besluit wordt meegedeeld, dit besluit nadien schriftelijk en gemotiveerd dient te worden bevestigd.

Ten aanzien van het niet motiveren van de beslissing in voornoemde e-mail is de klacht gegrond. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannorm betreffende goede motivering.

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.

3. De trajectbegeleider heeft niet gereageerd op de brieven van verzoeker van 21-09-2014, 05-10-2014 en 12-10-2014.

De trajectbegeleider heeft niet gereageerd op de drie e-mails. Het geven van een reactie was volgens de trajectbegeleider niet nodig omdat verzoeker hierom niet had gevraagd. De commissie is van mening dat het nadrukkelijk verzoeken om een reactie geen noodzakelijke voorwaarde is voor het verkrijgen van een reactie. De commissie constateert dat verzoeker in de mail van 21-09-2014 aangeeft dat hij ergens nog op terug zal komen. Het afwachten van een nadere reactie is een goede reden om niet (meteen) te reageren op een e-mail. In de andere e-mails van 05-10-2014 en 12-10-2014 vindt de commissie geen redenen voor de ontvanger om te wachten met een reactie. Het had in de rede gelegen dat de trajectbegeleider een (eventueel korte) reactie had gegeven op de andere e-mail berichten.

Dit klachtonderdeel is gegrond. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannorm betreffende fatsoenlijke bejegening.

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.

4. De verslaglegging van de gang van zaken door de klachtencommissie is niet juist.

De gemeentelijke klachtencommissie noemt de e-mail van 16-09-2014 met als bijlage een memo met datum 17-09-2014 een brief van verzoeker van 17-09-2014. De Ombudscommissie wijst erop dat een email dezelfde wettelijke status heeft als een brief en dus beschouwd kan worden als een brief. Tevens wordt de datum van het gesprek tussen verzoeker en de trajectbegeleider gesteld op 18 september terwijl dit op 17 september heeft plaatsgevonden. Dit zijn administratieve onnauwkeurigheden die geen enkel gevolg hebben gehad voor de

inhoudelijke klachtbehandeling en het door de bestuurscommissie over de klacht ingenomen standpunt. Het verandert immers niets aan de feiten op basis waarvan geoordeeld moet worden. De ombudscommissie is van mening dat deze onnauwkeurigheden ondervangen hadden kunnen worden door het eerst toezenden van het verslag van de hoorzitting en daarbij verzoeker in de gelegenheid te stellen voor het vaststellen van het eindrapport zijn reactie kenbaar te maken.

Formeel gezien is de Ombudscommissie niet bevoegd om over dit klachtonderdeel te oordelen omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste. Het had eerst aan de klachtencommissie moeten worden voorgelegd.

Conclusie

De Zeeuwse Ombudsman acht het van belang dat de invulling van een traject-overeenkomst en de wijzigingen daarin met een beschikking worden meegedeeld aan de belanghebbenden. Dat opent voor de burger de mogelijkheid om het besluit door de rechter te laten toetsen. Het is van belang dat mandaten en bevoegdheden van ambtenaren duidelijk en expliciet worden omschreven in een mandaatbesluit en dat dit jaarlijks wordt geactualiseerd. Ambtenaren dienen in overeenstemming met de aan hen verstrekte mandaten te handelen. Het klachtonderdeel dat de trajectbegeleider al een besluit zou hebben genomen op het verzoek voor het gesprek van de 17^e acht de ombudscommissie ongegrond. De ombudscommissie is van mening dat het past in een goede voorbereiding van het gesprek van de 17^e om telefonisch overleg te voeren met de klantmanager omdat het voor de trajectbegeleider niet duidelijk was hoe de communicatie tussen verzoeker en de klantmanager was verlopen. Verder is niet aannemelijk geworden dat de trajectbegeleider al een definitieve beslissing had genomen op het verzoek, voordat hij het gesprek met hem op de 17^e heeft gevoerd. De Zeeuwse Ombudsman kan geen oordeel geven over de vraag of de trajectbegeleider zijn beslissing in het gesprek van de 17^e heeft gemotiveerd omdat de lezingen over dit gesprek van verzoeker en trajectbegeleider op dit onderdeel verschillen. De beslissing en de motivering hadden verzoeker ook schriftelijk meegedeeld moeten worden, dat is nagelaten. Er is gehandeld in strijd met de ombudsmannorm betreffende goede motivering. De trajectbegeleider heeft in strijd met de ombudsmannorm betreffende fatsoenlijke bejegening gehandeld door het niet beantwoorden van de mails van verzoeker van 05-10-2014 en 12-10-2014.

De Zeeuwse Ombudsman komt alles overwegende tot de conclusie dat de overheid in dit dossier niet behoorlijk heeft gehandeld.

Aanbevelingen

- de invulling van trajectovereenkomsten en de standpuntbepaling over verzoeken tot verandering hiervan, schriftelijk middels een beschikking aan cliënten mee te delen.
- burgers in dergelijke gevallen te wijzen op de rechtsmiddelen die zij kunnen aanwenden
- te zorgen voor actuele mandaatbesluiten en er voor te zorgen dat besluiten worden genomen door de daartoe bevoegde personen.

Van de bestuurscommissie is op het moment van het verschijnen van het jaarverslag nog geen reactie ontvangen, de behandeling staat geagendeerd voor de komende vergadering van de bestuurscommissie.

dossier 2015-120 klacht over het niet vergoeden van de kosten voor de aansluiting op de nutsvoorzieningen

Verzoeker, die sinds 1988 op een woonboot in Middelburg woont, stelt dat zij door wanbeleid van de gemeente Middelburg ernstig gedupeerd is. Zij is van mening dat de klachtencommissie van de gemeente de klacht onvoldoende inhoudelijk heeft behandeld. Daarbij zou de commissie niet in overeenstemming met haar eigen klachtenprocedure hebben gehandeld en niet onafhankelijk zijn.

In de periode tot 2012 gebruikt verzoeker de voor haar woonboot aangelegde gasaansluiting niet en kiest zij voor elektrische verwarming. Haar buurman neemt de voor haar woonboot aangelegde gasaansluiting wel in gebruik. Omdat de gasleiding over de waterleiding van verzoeker wordt aangelegd, acht verzoeker dit een onwenselijke en gevaarlijke situatie. Verzoeker heeft haar bezwaar hiertegen kenbaar gemaakt aan de gemeente en aan Delta. Zij geeft aan dat zij van de gemeente geen reactie heeft ontvangen. Delta geeft aan dat er verder gekeken zal worden als verzoeker ook zelf van de gasaansluiting gebruik wil maken.

Met een brief van 29-12-2011 stelt de gemeente de bewoners van de Stationsstraat, Houtkaai, Londensekaai, Bierkaai, Rouaansekaai en Rotterdamsekaai op de hoogte van het instellen van bewonersparticipatie van de kaaienroute voor de daar te nemen verkeersmaatregelen.

In 2012 vervangt verzoeker haar stalen woontjalk door een betonnen ark, waarin een gasgestookte HR-ketel aanwezig is. Omdat zij op de hoogte was van de geplande kaderrenovatie heeft zij bij de gemeente gevraagd of hierbij ook de nutsaansluitingen zouden worden gemoderniseerd. De gemeente geeft aan dat dit niet zal worden gedaan.

Op 20-03-2012 wordt de eerste klankbordwerkgroep bijeenkomst gehouden, waar verzoeker aanwezig is. Zij vraagt wethouder Simons of er werk wordt gemaakt van de nutsaansluitingen. Hij antwoordt dat er geen geld is om de nutsaansluitingen te moderniseren.

Verzoeker neemt deel aan de bijeenkomsten van de klankbordgroep. De gemeente nodigt met een brief van 28-06-2012 de bewoners uit voor een tweede bijeenkomst op 13-09-2012.

Verzoeker laat op eigen kosten een gasaansluiting en gasmeter aanleggen. In een later opgestelde specificatie staat vermeld dat het een totaalbedrag van ongeveer € 5.000,00 betreft. Op 26-03-2013 vindt een volgende vergadering van de klankbordgroep plaats, waarbij het ontwerp voor de herinrichting wordt gepresenteerd.

Met een brief van 28-03-2013 stelt de gemeente de bewoners op de hoogte van een inspraakbijeenkomst in het Stadskantoor op 10-04-2013. Delta geeft tijdens deze bijeenkomst een toelichting op de werkzaamheden aan het gasnet van de kaaienroute. Vooruitlopend op de herinrichting van de Kaaienroute zal Delta in de periode juni tot en met november 2013 de asbest-cementgasleidingen vervangen door PVC-leidingen.

Op 22-04-2013 is er overleg tussen de gemeente en de bewoners van de woonboten over de situering van de parkeervakken en de plaatsing van bloembakken en de opslag van spullen.

Op 7 januari 2014 besluit de gemeente de walaansluitingen te vernieuwen.

De gemeente nodigt met een brief van 13-01-2014 de bewoners van de Londensekaai (2, 4, 6, 8, 10 en 12) en Bierkaai (2 en 4) uit voor een bijeenkomst op 22-01-2014 over onder andere de aansluiting van de woonboten op de nutsvoorzieningen.

Verzoeker vraagt de gemeente Middelburg met een brief van 28-02-2014 om een vergoeding van de door haar gemaakte kosten, omdat zij inmiddels de voorzieningen op eigen kosten heeft vervangen.

De gemeente nodigt de bewoners van de woonboten met een brief van 16-04-2014 uit voor een bijeenkomst op 23-04-2014. Zij zullen worden geïnformeerd over de werkzaamheden aan kabels en leidingen in de kade en kademuur. De firma Wolters en Dros is aanwezig en zal de aanwezigen informeren over de aansluitingen van de walkasten en de planning. Verzoeker maakt met een medewerker van de gemeente, de heer De Boer, de afspraak om inzage te geven in de door haar gemaakte kosten. Verzoeker stuurt deze specificatie met een brief van 29-04-2014 aan de gemeente.

Met een brief van 17-06-2014 reageert de gemeente: "Concluderend moet de gemeente vast stellen dat richting u nimmer verwachtingen zijn gewekt op grond waarvan u investeringen heeft gepleegd. De kosten die door u zijn gemaakt hebben betrekking op nutsaansluitingen t.b.v. woonboten, waarvan de kosten op dat moment gewoon voor rekening van de eigenaren kwamen. Dat er in een later stadium een verruiming heeft plaatsgevonden, die uiteindelijk in het voordeel is van alle woonbooteigenaren, kan toch moeilijk de gemeente worden verweten. Natuurlijk is het jammer dat er door u bepaalde kosten zijn gemaakt. Agevraagd moet worden of dit had kunnen worden voorkomen en of dit de gemeente kan worden toegerekend, wij menen van niet. De gemeente Middelburg acht zich dan ook niet aansprakelijk en wijzen uw verzoek om een vergoeding af."

Hierop schakelt verzoeker haar rechtsbijstandverzekering in. Op 01-09-2014 stuurt deze een brief aan de gemeente om het verzoek van haar toe te lichten. Vermeld wordt dat verzoeker ongeveer € 5.000,00 kosten heeft gemaakt, die zij op verzoek van de gemeente heeft gespecificeerd. De rechtsbijstandverzekering stelt dat het in het onderhavige geval redelijk zou zijn als de gemeente € 1.500,00 uit coulance voor haar rekening neemt. De rechtsbijstandverzekering is bereid om verzoeker te adviseren akkoord te gaan met een bedrag van € 1.500,00 als tegemoetkoming en afwikkeling van deze zaak.

Met een brief van 22-09-2014 antwoordt de gemeente dat verzoeker door het handelen van de gemeente niet in een nadeliger positie is komen te verkeren. Daar komt bij dat de eerder door verzoeker aangeschafte groene gasmeterkast, die door de gemeente is verwijderd, door verzoeker is teruggenomen. De gemeente is van mening dat door haar niet onrechtmatig is gehandeld en dat verzoeker hierdoor geen schade heeft geleden. De gemeente betaalt het gevraagde bedrag niet.

Verzoeker formuleert de volgende klachtonderdelen:

1. Het niet nakomen van gedane toezeggingen
2. Het op een onjuist en onvolledige manier verstrekken van informatie
3. Het niet bereid zijn om gemaakte fouten te herstellen in het kader van het vervangen van nutsvoorzieningen voor de woonboot
4. Het door de klachtencommissie onvoldoende inhoudelijk, onafhankelijk en niet in overeenstemming met de eigen klachtenprocedure behandelen van de klacht

Overwegingen

per klachtonderdeel

1. Het niet nakomen van gedane toezeggingen

Toezeggen is volgens Van Dale: "(stellig) verzekeren iets te zullen doen, geven, enzovoort; beloven"

Voor overheidstoezeggingen in het bestuursrecht zijn de volgende kenmerken op basis van de ombudsprudentie van de Nationale ombudsman te onderscheiden (2009/049, 2009/217, 2011/132, 2011/243, 2011/152):

-stellen een bepaalde handelwijze in het vooruitzicht;

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

Een toezegging wordt begrensd door verschillende factoren en heeft dan ook geen absolute steeds voortdurende waarde.

Op basis van het bovenstaande concludeert de ombudscommissie dat er geen sprake is geweest van een toezegging. De gemeente heeft in het verleden desgevraagd aangegeven niet van plan te zijn om de nutsvoorzieningen op haar kosten aan te leggen, dan wel te vernieuwen. Toen zij dit standpunt wijzigde heeft zij dit snel aan betrokkenen meegedeeld. Daarbij is de ombudscommissie van mening dat al zou dit standpunt van de gemeente als een toezegging worden geïnterpreteerd, dan nog heeft dit geen absolute steeds voortdurende waarde.

Het staat de gemeente vrij om bij gewijzigde omstandigheden, zoals meevallende kosten bij aanbestedingen, alsnog te beslissen de nutsvoorzieningen op haar kosten te vernieuwen.

Dit klachtonderdeel is ongegrond, er zijn geen normen geschonden.

2. Het op een onjuist en onvolledige manier verstrekken van informatie

Verzoeker heeft eind december 2013 telefonisch contact gezocht met de gemeente, aldus de door haar ingebrachte reactie op het verslag van de hoorzitting. Daar werd haar meegedeeld dat zij moest afwachten, omdat de nutsvoorzieningen meegenomen zouden worden. Het college heeft dit officieel besloten op 07-01-2014. Het is attent dat dit voornemen in december 2013 na vragen van verzoeker, aan haar telefonisch is meegedeeld. Op 13-01-2014 worden de bewoners uitgenodigd voor een bijeenkomst over dit onderwerp.

Op de hoorzitting is aan de orde geweest dat de gemeente besloten heeft de nutsaansluitingen te vernieuwen na aanbestedingsvoordelen in een ander project, het project Kaaienroute. Hiermee is vast komen te staan dat de gemeente haar standpunt over het vernieuwen van de aansluitingen van de woonboten op de nutsvoorzieningen, pas gewijzigd heeft toen verzoeker haar nutsvoorzieningen al had aan laten leggen. Toen verzoeker in 2012 vroeg of de nutsvoorzieningen vernieuwd zouden worden, heeft de gemeente naar waarheid geantwoord dat zij dit niet zou gaan doen. De gemeente heeft haar gewijzigde standpunt (eind 2013 begin 2014) snel gecommuniceerd met de betrokkenen.

Dit klachtonderdeel is ongegrond.

3. Het niet bereid zijn om gemaakte fouten te herstellen in het kader van het vervangen van nutsvoorzieningen voor de woonboot

Verzoeker heeft op de hoorzitting vermeld dat haar burens de vernieuwing een verbetering vinden. Verzoeker heeft niet weersproken dat de nutsvoorzieningen na vernieuwing door de gemeente zijn verbeterd in vergelijking met de situatie daarvoor. Indien zij meent dat zij toch schade heeft geleden door het handelen van de gemeente, dan kan de afgewezen aansprakelijkstelling voorgelegd worden aan de rechter. De Zeeuwse Ombudsman is ingevolge

artikel 9:22 onder f. van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) niet bevoegd hier nader onderzoek naar te doen.

Verzoeker stelt dat de gemeente fouten heeft gemaakt. De commissie acht dit niet het geval. Het standpunt was tot eind 2013 dat de nutsvoorzieningen niet op kosten van de gemeente vernieuwd zouden worden. Toen de gemeente haar standpunt hierover gewijzigd heeft, is dit snel aan de betrokkenen meegedeeld. Verzoeker had op dat moment haar nutsvoorzieningen al aan laten leggen. Het is vervelend dat zij die kosten heeft gemaakt, zeker omdat zij aangeeft dat zij op de aanleg van de gemeente in 2014 had kunnen wachten. Dit is echter niet de gemeente te verwijten.

De commissie neemt hierbij in overweging dat de gemeente verzoeker tegemoet heeft willen komen door haar € 500,00 aan te bieden uit coulance. De gemeente heeft hierbij meer gedaan dan waartoe zij verplicht is. Dit aanbod heeft verzoeker niet aanvaard.

Dit klachtonderdeel is ongegrond.

4. Het door de klachtencommissie onvoldoende inhoudelijk, onafhankelijk en niet in overeenstemming met de eigen klachtenprocedure behandelen van de klacht

Dit klachtonderdeel wordt door verzoeker niet nader onderbouwd. De ombudscommissie merkt op dat er gehandeld is overeenstemming met de gemeentelijke klachtenverordening. Er is eerst gezocht naar mogelijkheden voor bemiddeling. Toen dit niet mogelijk bleek is de klacht ter advisering voorgelegd aan de klachtencommissie, waarna het college een beslissing op de klacht heeft genomen. Aan de ombudscommissie zijn uit het onderzoek geen feiten of omstandigheden bekend geworden die aanleiding zouden kunnen zijn om dit klachtonderdeel gegrond te vinden.

Het klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Conclusie

De ombudscommissie komt tot het oordeel dat de gemeente behoorlijk heeft gehandeld. De commissie is niet bevoegd om te onderzoeken of verzoeker schade heeft geleden door het handelen van de gemeente omdat het oordeel hierover uiteindelijk aan de rechter is. De overige klachtonderdelen zijn ongegrond.

Het onderzoek naar deze klacht geeft geen aanleiding om aanbevelingen te doen.

Omdat in dit onderzoek geen aanbevelingen zijn opgenomen hoeft het college niet te reageren op dit rapport.

dossier 2015-133 klacht over ongelijke behandeling ten aanzien van de betaling van notaris- en kadasterkosten bij de aankoop van een kavel

Verzoeker is van mening dat er sprake is van ongelijke behandeling ten aanzien van de betaling van notaris- en kadasterkosten bij de aankoop van een kavel.

Verzoeker heeft eind 2014 samen met zijn partner een kavel van de gemeente Middelburg gekocht. Naar aanleiding van een vraag van verzoeker heeft een ambtenaar van de gemeente gezegd dat de kavel een vaste prijs had en dat hij hierin voor verzoeker niets kon betekenen. De ambtenaar verwees hierbij naar een raadsbesluit en de bevoegdheden van de verantwoordelijk wethouder.

Verzoeker heeft conform artikel 3.1 van deel I van de Algemene Voorwaarden onder meer de notariskosten betaald. (artikel 3.1 *Kosten en belastingen. Alle kosten van de overdracht, waaronder begrepen de notariskosten, kosten van telefonische overboeking van de koopprijs en bijbehoren, het kadastrale recht en de omzetbelasting, zijn voor rekening van de koper*).

Verzoeker heeft na de koop van de kavel vernomen dat een koper van een ander, nabijgelegen perceel de notariskosten niet zelf heeft betaald. De gemeente heeft deze kosten voor haar rekening genomen hierbij gebruik makend van haar toegekende bevoegdheid van deel II van de Algemene Voorwaarden.

In genoemd deel II onder b. van de verkoopvoorwaarden is bepaald: *dat het college van burgemeester en wethouders de onder I vermelde voorwaarden ingaande 1 januari 2010 op nieuwe grondaanbiedingen/verkoop van bouwterreinen van toepassing kan verklaren en daarvan af te wijken indien zij dat in het belang van de gemeente noodzakelijk en/of wenselijk achten.*

Verzoeker is van mening dat kopers van de kavels door de gemeente Middelburg ongelijk zijn behandeld. Deze willekeur bevreemdt hem, te meer omdat de gemeente een overheidsinstantie is.

Overwegingen

Kernvraag is of de gemeente Middelburg jegens verzoeker onbehoorlijk heeft gehandeld door aan hem niet en aan een andere koper wel de notaris- en kadasterkosten te vergoeden bij de aankoop van een kavel grond.

De ombudscommissie overweegt dat het onvermijdelijk is dat een overheid zoals de gemeente Middelburg, niet alleen als overheid in strikte zin optreedt, maar zich ook geregeld als private partij in het zakelijk verkeer begeeft. Zo treedt de gemeente in voorkomende gevallen op als koper, verhuurder, als aanbestedende partij of leverancier van diensten en – zoals in de voorliggende situatie – als verkoper.

Een overheid die in het zakelijk verkeer handelt bij de inkoop of verkoop van goederen of diensten, dient gelijk te worden gesteld met elke andere zakelijke private partij en alle wetten, regels en algemeen aanvaarde zakelijke gebruiken met de grootste zorgvuldigheid te respecteren.

Daarnaast en daarenboven moeten naar het oordeel van de ombudscommissie aan de overheid vanwege zijn bijzondere positie en voorbeeldwerking, extra eisen worden gesteld, zeker in die gevallen waarin voor een burger op voorhand niet steeds duidelijk is in welke hoedanigheid de overheid handelt, publiekrechtelijk of als marktpartij. Zo mag een gemeente zich niet onttrekken aan de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, ook niet wanneer de gemeente handelt als marktpartij. Op de hoorzitting heeft verzoeker in dit verband uitgelegd dat hij verwacht dat een overheid gelijke gevallen gelijk handelt, ook als zij als marktpartij optreedt.

Bij de beoordeling van de klacht van verzoeker tegen de gemeente Middelburg, constateert de ombudscommissie dat het college bevoegd is af te wijken van de bepalingen indien zij dat in het belang van de gemeente noodzakelijk en/of wenselijk acht. Dit op basis van hetgeen bepaald is in artikel II onder b. van de Algemene voorwaarden voor de verkoop van bouwterreinen in stadsgewest Vlissingen/Middelburg 2010. Het college heeft hiermee de mogelijkheid om de kosten voor de notaris en kadaster voor eigen rekening te nemen.

Het is met het oog op de zorgvuldigheid van belang dat het besluit om van deze bevoegdheid gebruik te maken wordt vastgelegd in een gemotiveerd besluit van het college van burgemeester en wethouders. Op die manier kan bij het beantwoorden van vragen van burgers terug gegrepen worden op het formele collegebesluit en de onderliggende motivering.

Onderzoek van de ombudscommissie heeft uitgewezen dat dit in het onderhavige geval onvoldoende het geval is geweest. Het besluit om af te wijken is genomen in de rondvraag van de vergadering van het college van burgemeester en wethouders, is niet genotuleerd en niet vastgelegd in de besluitenlijst. Een motivering voor het besluit is pas bij het besluit van het college op de klacht en tijdens de hoorzitting van de Zeeuwse Ombudsman gegeven.

Bij de behandeling van de klacht ligt de vraag voor of de gemeente met het oog op de algemene beginselen van behoorlijk bestuur al dan niet behoorlijk gehandeld heeft met het oog op het verbod op willekeur, het gelijkheidsbeginsel en de eis van voldoende transparantie. De ene koper ontvangt geen vergoeding voor de notaris- en kadaster-kosten en de andere koper wel. De commissie is van mening dat de gemeente Middelburg tijdens de hoorzitting in voldoende mate heeft geobjectiveerd en beargumenteerd dat de twee situaties onvergelijkbaar zijn en dat daarnaast de aan koper verstrekte Algemene Voorwaarden voor de verkoop van bouwterreinen een voldoende transparante rechtsgrond bieden om het betwiste onderscheid te mogen maken.

Conclusie

De gemeente heeft tijdens de hoorzitting afdoende aangetoond dat de kavel van verzoeker qua courante marktpositie zodanig verschilt van die van de koper die korting ontving, dat er sprake is van ongelijke situaties en er ook niet gehandeld is in strijd met het verbod op willekeur. De commissie merkt op dat de gemeente, in een geval waarbij afgeweken wordt van de gangbare algemene voorwaarden, dit voldoende moet motiveren en vastleggen in een collegebesluit.

De gemeente heeft niet onbehoorlijk gehandeld.

Aanbeveling

De Zeeuwse Ombudsman beveelt aan om in gevallen waarin de gemeente afwijkt van de gebruikelijke verkoopvoorwaarden, dit vast te leggen in een gemotiveerd besluit van het college van burgemeester en wethouders.

Door het college van burgemeester en wethouders is met een brief van 16-02-2016 op de aanbevelingen gereageerd. De aanbeveling wordt overgenomen.

4 Beschrijving verzoeken

4.1 gemeente Borsele

dossier 2015.216 afhandeling aanvraag PGB

De broer van verzoeker leefde in een beschermde woonvorm. Omdat hij daar te weinig aanwezig was, is hij op straat gezet. Daarna heeft verzoeker hem in huis genomen. Vanwege de noodzakelijke intensieve zorg woont hij inmiddels elders. Daarvoor is een aanvraag voor een PGB ingediend maar die is na een half jaar nog steeds niet afgehandeld. De gemeente was wel bereid een voorschot te verstrekken maar de uitbetaling daarvan via de SVB is niet gelukt. Er is een afspraak gemaakt voor een gesprek met de gemeente. Maar omdat haar advocaat niet aanwezig kon zijn is dat gesprek niet doorgegaan. Een nieuwe afspraak is (nog) niet gemaakt. De gemeente zou haar een brief hebben geschreven waarin wordt gesteld dat zij onvoldoende meewerkt aan een zoeken naar een oplossing. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar aan te dringen op een gesprek met de gemeente. Van de zijde van de gemeente is vernomen dat verzoeker tot op heden geen klacht heeft ingediend. De gemeente probeert met verzoeker tot een oplossing te komen.

4.2 gemeente Goes

dossier 2015.008 naheffingsaanslag parkeerbelasting

De gemeente legt een naheffingsaanslag parkeerbelasting op omdat verzoeker zijn auto heeft geparkeerd op een invalideparkeerplaats bij het ziekenhuis. Hij heeft een parkeerkaart voor invaliden maar heeft vergeten die achter de voorruit te leggen. Als hij de kaart toont constateert de parkeerwachter dat die op naam staat van zijn vrouw die hij net heeft weggebracht naar het ziekenhuis. Het bezwaar tegen de naheffingsaanslag wordt afgewezen. Van de rechtbank heeft hij vernomen dat de behandeling van het beroep nog geruime tijd op zich kan laten wachten. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat hij over de opstelling van de parkeerwachter een klacht kan indienen bij de gemeente en over de lange afhandelingsduur bij de rechtbank. Van de zijde van de gemeente is vernomen dat verzoeker zich tot hen gewend heeft. Na een reactie van de gemeente heeft verzoeker zijn klacht niet verder doorgezet.

dossier 2015.019 dag- en nacht brandende straatverlichting

Verzoeker heeft bij de gemeente gemeld dat de verlichting in een bepaalde straat dag en nacht blijft branden. Na een week is hier nog niets aan gedaan. Zij wordt doorverwezen naar de klachtcoördinator. De gemeente heeft geen klacht van haar ontvangen, mogelijk heeft zij die bij Delta neergelegd.

dossier 2015.042 overlast buurvrouw

De buurvrouw van verzoeker veroorzaakt in haar ogen de nodige overlast. De gemeente heeft al diverse acties ondernomen maar er treedt volgens verzoeker geen verbetering op. De mogelijkheden van de gemeente zijn uitgeput. Probleem is volgens de gemeente dat de overlast niet aangetoond kan worden. Verzoeker wordt doorverwezen naar de woningcorporatie.

dossier 2015.053 verzoek om handhaving

Omdat de hoogte van een houtwal bij een speeltuin volgens verzoeker niet in overeenstemming is met de vergunning en er in zijn ogen op het terrein ook snoeiafval wordt gedumpt, dient hij een klacht in bij de gemeente. De gemeente geeft aan dat men ambtelijk van mening is dat de houtwal in overeenstemming is met de vergunning, maar dat hij altijd een formeel handhavingsverzoek kan indienen. Omdat het een rijksmonument betreft sluit de gemeente niet uit dat zij het handhavingsverzoek zullen moeten doorzenden naar een ander bevoegd gezag. Uiteindelijk spreekt verzoeker met de gemeente af dat hij een handhavingsverzoek zal indienen. Van de gemeente is vernomen dat verzoeker dit gedaan heeft. Tegen de afwijzing heeft hij bezwaar gemaakt. Het college heeft dit bezwaar afgewezen. Hierop heeft verzoeker beroep aangetekend bij de rechtbank. Daarop is nog geen uitspraak gedaan.

dossier 2015.113 aanvraag paspoort

Voor het indienen van een aanvraag voor een nieuw paspoort moet verzoeker drie kwartier wachten. Als hij dan geholpen wordt, blijkt dat de aanvraag niet verder in behandeling wordt genomen omdat hij zijn oude paspoort moet overhandigen. Voor het indienen van een klacht verwijst de ombudsman hem door naar de klachtcoördinator. Overigens blijkt dat de gemeente sinds enige tijd in principe op afspraak werkt. Daar is op de website de nodige informatie over te vinden.

Verzoeker meldt zijn klacht bij de gemeente. Na een gesprek met een medewerker van de afdeling Publiekzaken zet verzoeker zijn klacht niet verder door.

dossier 2015.177 overlast boom

Een aantal bomen veroorzaakt overlast bestaande uit overhangende takken en doorgroeiende wortels. Verzoeker stelt de gemeente aansprakelijk voor de daardoor veroorzaakte schade. Op een mail aan de behandelend ambtenaar wordt door haar niet gereageerd. De klachtcoördinator biedt excuses aan voor het uitblijven van een reactie. De gemeente laat door een deskundige een onafhankelijk onderzoek instellen. Uit dat onderzoek blijkt dat de betreffende bomen de schade niet hebben veroorzaakt. Als compromis stelt de gemeente voor de betreffende bomen te verwijderen en te vervangen door een kleinere soort mits een aanzienlijke meerderheid van de buurtbewoners daarmee akkoord gaat. Van de gemeente is vernomen dat de uitkomst van de enquête in de buurt is dat de bomen zullen worden gerooid en dat er kleinere bomen voor in de plaats worden gezet. Dit zal zo worden uitgevoerd.

4.3 gemeente Hulst

dossier 2015.080 onrechtmatig opleggen onderhoudsbijdrage?

Door de gemeente wordt maandelijks een onderhoudsbijdrage aan verzoeker in rekening gebracht die wordt gekort op de WWB-uitkering van zijn ex-partner. Hij stelt dat door zijn schuldbemiddelaar ook maandelijks rechtstreeks een onderhoudsbijdrage aan haar wordt overgemaakt. Zijns inziens heeft de gemeente een fout gemaakt en hij eist het aan de gemeente betaalde bedrag terug. De gemeente stelt dat het door de rechtbank vastgestelde alimentatie betreft. Nadat contact is opgenomen met de klachtcoördinator zegt de behandelend ambtenaar toe met een inhoudelijke reactie te komen. Uit die informatie blijkt dat er sprake zou

zijn geweest van een vrijwillige bijdrage van verzoeker. Aangezien dit juist door verzoeker wordt bestreden zegt de gemeente toe deze kwestie opnieuw te zullen bekijken. De Zeeuwse Ombudsman stuurt de klacht ter behandeling naar de gemeente. De gemeente bevestigt de ontvangst. Op het moment van het verschijnen van het jaarverslag is er ondanks rappellering van verzoeker en de Zeeuwse Ombudsman nog geen oordeel van de gemeente over de klacht ontvangen.

dossier 2015.127 naheffingsaanslag parkeerbelasting

De gemeente legt een naheffingsaanslag op maar verzoeker stelt dat hij daarover pas is geïnformeerd op het moment dat hij een aanmaning ontving. Hij voldoet de naheffingsaanslag minus de aanmaningskosten. Daarvoor heeft hij nu een dwangbevel ontvangen. Hij is niet voornemens het nog openstaande bedrag te voldoen. Daarnaast is hij van mening dat hij door het bedrijf dat de parkeercontroles voor de gemeente uitvoert onvriendelijk is behandeld. De klacht wordt ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. Omdat verzoeker bezwaar had kunnen maken tegen de aanmaningskosten neemt de gemeente de klacht niet verder in behandeling.

dossier 2015.129 nog geen besluit op aanvraag uitkering

De gemeente heeft nog geen besluit genomen over een aanvraag voor een WWB-uitkering van verzoeker. Kennelijk moet hij nog aanvullende informatie aanleveren. Maar de relevante informatie daarover heeft hij nog niet van de gemeente ontvangen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert bij de behandelend ambtenaar te informeren naar de stand van zaken. Inmiddels heeft hij een afspraak gemaakt met zijn advocaat.

dossier 2015.134 bezwaar c.q. beroep tegen wijziging bestemmingsplan

Naar aanleiding van een besluit van de gemeenteraad vraagt verzoeker of er voor hem een mogelijkheid is om bezwaar te maken danwel beroep in te stellen. Hij heeft geen zienswijze ingediend.

De Zeeuwse Ombudsman informeert hem dat in er in de onderhavige context voor hem geen mogelijkheid meer is om beroep in te stellen bij de Raad van State. Mogelijk kan hij gebruik maken van de uitzondering dat hem niet kan worden verweten dat hij niet tijdig een zienswijze heeft ingediend. De ombudsman adviseert een juridisch deskundige te raadplegen.

dossier 2015.142 klacht over aanleg fietspad en verdwijnen parkeerplaatsen

Vanwege de aanleg van een fietspad en het verdwijnen van enkele parkeerplaatsen in de directe woonomgeving van verzoeker heeft hij een conflict met de gemeente. Vanwege zijn gezondheid durft hij zijn recht onvoldoende te halen. De Zeeuwse Ombudsman neemt contact op met de klachtencoördinator met de vraag verzoeker te informeren over de actuele stand van zaken.

dossier 2015.168 angst voor de gemeente Hulst

Er wordt een anonieme klacht ingediend waarin verzoeker aangeeft onheus bejegend te zijn. Daarnaast is zij bang dat haar uitkering stopgezet wordt. De Zeeuwse Ombudsman verwijst haar naar de klachtencoördinator van de gemeente en geeft daarbij aan dat onduidelijk is wat de concrete inhoud van het probleem is. Van verzoeker wordt geen reactie meer vernomen.

4.4 gemeente Kapelle

dossier 2015.145 aanleg parkeerstrook voor woning

De gemeente legt een parkeerstrook aan voor de woning van verzoeker die niet in de verkoop-brochure en tekeningen van de wijk was opgenomen. Zij ondervindt overlast van geparkeerde auto's van een verderop gelegen bedrijf. De gemeente is volgens haar niet bereid de situatie te wijzigen. Dit is aan de rechter voorgelegd. De rechter zou hebben vastgesteld dat het parkeren ter plaatse niet is toegestaan. Nadat de uitspraak wordt toegezonden constateert de Zeeuwse Ombudsman dat de rechter juist heeft vastgesteld dat het parkeren op de rijbaan ter plaatse feitelijk mogelijk en toegestaan is en dat daarom het beroep niet ontvankelijk is verklaard. De enige mogelijkheid die voor verzoeker open staat is het vragen van een verkeersmaatregel. Zij stelt nog dat er sprake zou zijn van strijdigheid met het bestemmingsplan maar de Zeeuwse Ombudsman kan die conclusie niet delen. Verzoeker geeft aan dat zij een gesprek zal aangaan met het betreffende bedrijf.

4.5 gemeente Middelburg

dossier 2015.004 wijze afhandeling verzoeken kwijtschelding

Verzoeker heeft een aanvraag om kwijtschelding van belastingen ingediend. Het verzoek is, ook in beroep, afgewezen. Hij vraagt zich af of de afdoening juridisch correct is. Na onderzoek constateert de Zeeuwse Ombudsman dat het beroepschrift op de juiste wijze is afgehandeld. Maar uit het onderzoek blijkt ook dat de datering van de brief onjuist is omdat verzoeker deze reeds voor die datum heeft ontvangen. De Zeeuwse Ombudsman wijst de gemeente hierop. Naar aanleiding van een vraag wordt verzoeker er nog op gewezen dat er geen rechtsmiddelen openstaan tegen het besluit op zijn beroepschrift maar dat hij een eventuele klacht daarover kan voorleggen aan de Zeeuwse Ombudsman. Dat doet hij ook. De afwijzing blijkt gebaseerd te zijn op het feit dat hij in het bezit is van meerdere motorvoertuigen. Dat is in principe een reden om kwijtschelding af te wijzen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem de voertuigen te laten taxeren bij een door de BOVAG erkende garage.

dossier 2015.011 te hoog vastgestelde WOZ-waarde

De gemeente heeft volgens verzoeker de WOZ-waarde van haar woning al jaren te hoog vastgesteld. Het daartegen ingediende bezwaar is steeds ongegrond verklaard. Vanwege de kosten heeft zij geen beroep aangetekend. Zij verbaast zich er tevens over dat er nooit een taxateur is langs geweest. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar erop dat degene die bezwaar maakt moet aantonen dat de door de gemeente vastgestelde waarde niet klopt.

dossier 2015.014 lange afhandelingsduur beroep tegen afwijzing kwijtschelding

SaBeWa Zeeland deelt verzoeker mee dat de beslissing op het door haar begin november ingestelde beroep tegen de afwijzing van het verzoek om kwijtschelding pas eind maart bekend zal zijn. Voor de waterschapsbelasting wordt de invordering tijdelijk stopgezet maar dat geldt niet voor de gemeentelijke belastingen. Na contact met de klachtencoördinator van de gemeente wordt duidelijk dat ook de gemeente de invordering stopzet in afwachting van het besluit op het beroepschrift. Tevens geeft de gemeente aan dat deze werkwijze vanaf heden standaard zal worden toegepast. Enige tijd later ontvangt verzoeker een dwangbevel van de gemeente. Uit

informatie blijkt dat verzoeker, ook in beroep, slechts gedeeltelijke kwijtschelding heeft gekregen en daar opnieuw beroep tegen heeft aangetekend. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar erop dat dit niet mogelijk is. Uit onderzoek blijkt dat aan verzoeker terecht slechts een gedeeltelijke kwijtschelding is toegekend.

dossier 2015.020 geen kwijtschelding ontvangen over 2012

Als de gemeente beslag op zijn uitkering legt en als SaBeWa Zeeland een dwangbevel voor de waterschapslasten betekent, constateert verzoeker dat er iets mis is gegaan met zijn beroep tegen de afwijzing van de kwijtschelding. Hij dient alsnog een beroepschrift in, maar dit wordt in september 2013 niet-ontvankelijk verklaard omdat het te laat is ingediend. Uit informatie blijkt dat de belasting over 2012 volledig is voldaan en dat er nog sprake is van een openstaand bedrag hondenbelasting over 2013. De Zeeuwse Ombudsman deelt dit aan verzoeker mee. Volgens verzoeker is de hondenbelasting wel voldaan. Hij krijgt het advies daarover contact op te nemen met de invorderingsambtenaar.

dossier 2015.023 ondanks toezegging geen kwijtschelding verleend

Deze klacht is een vervolg op klacht 2014.010. Verzoeker stelt dat hij, ondanks een toezegging van de directeur van SaBeWa Zeeland, nog steeds geen kwijtschelding over het jaar 2014 heeft ontvangen. Als gevolg daarvan heeft de gemeente hem een e-mail gezonden met het verzoek om de nog openstaande belastingen over 2014 te voldoen. Over de daarin door de ambtenaar gehanteerde bewoordingen wil hij een klacht indienen. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem naar de klachtencoördinator van de gemeente. Uit informatie blijkt dat er geen aanvraag om kwijtschelding van belastingen over 2014 is ontvangen. Verzoeker wordt dan ook verzocht dit alsnog te doen. Daarvoor wordt hem een aanvraagformulier gestuurd.

dossier 2015.038 nog geen besluit op beroepschrift kwijtschelding en toch invorderen

Er is nog geen besluit genomen over het beroepschrift tegen de afwijzing van de kwijtschelding. Toch deelt de gemeente aan verzoeker mee dat er op korte termijn een dwangbevel door een deurwaarder zou worden betekend. Na contact van de Zeeuwse Ombudsman met de gemeente wordt de invordering opgeschort totdat het besluit op het beroepschrift is genomen.

dossier 2015.039 afwijzing woningaanpassing Wmo

In een gesprek deelt de gemeente (Porthos) mee dat een verzoek om woningaanpassing in het kader van de Wmo niet zal worden gehonoreerd. Verzoeker vertelt dat hij nog geen aanvraag heeft ingediend en daar ook grote moeite mee heeft. Het doorlopen van alle protocollen vindt hij erg belastend. De Zeeuwse Ombudsman legt uit dat hij aan het indienen van een aanvraag niet ontkomt als hij de mogelijkheid wil hebben een eventuele afwijzing aan te vechten.

dossier 2015.093 onjuiste geboorteplaats?

Op een kopie van een persoonskaart staat dat de vriendin van verzoeker geboren zou zijn in Middelburg. Uit de geboorteakte blijkt dat dit Breda moet zijn. Verzoeker heeft hierover contact opgenomen met de gemeente maar er is geen duidelijk antwoord gegeven op haar vraag. Zij wordt doorverwezen naar de klachtencoördinator.

dossier 2015.096 aanmaning vanwege niet tijdig betalen belastingen

Naar aanleiding van een vorig jaar door verzoeker ingediende klacht (dossier 2014.028) heeft hij toestemming van de gemeente gekregen om zijn belastingen in 10 termijnen te mogen betalen zonder daarvoor een machtiging af te geven. De gemeente heeft dit schriftelijk bevestigd. Het bevreemdt hem dat hij nu een aanmaning ontvangt terwijl hij in zijn ogen steeds tijdig heeft betaald. Uit nadere bestudering van de brief van de gemeente blijkt dat hij niet aan de gestelde voorwaarden heeft voldaan. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem door naar de klachtencoördinator. Hij meldt dat de gemeente betalingsregeling aanpast en de aanmaning intrekt.

dossier 2015.105 terugbetaling ten onrechte opgelegde aanslag

Er wordt, aldus verzoeker, ten onrechte een aanslag forensenbelasting opgelegd. Het bedrag zou gecrediteerd worden maar hij heeft het nog steeds niet ontvangen. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem naar de klachtencoördinator.

dossier 2015.120 vergoeding aansluitingskosten nutsvoorzieningen woonboot

Over deze klacht heeft de Zeeuwse Ombudsman dit jaar een eindrapport uitgebracht. U vindt dit in hoofdstuk 3 van dit jaarverslag.

dossier 2015.133 ongelijke behandeling bij aankoop grond

Over deze klacht heeft de Zeeuwse Ombudsman dit verslagjaar een eindrapport uitgebracht, dat is opgenomen in hoofdstuk 3 van dit jaarverslag.

dossier 2015.138 onherstelbare schade door het handelen van de gemeente

Een bedrijf stelt dat het door het handelen van de gemeente onherstelbare schade heeft geleden. De Zeeuwse Ombudsman wacht eerst het resultaat van de klachtbehandeling bij de gemeente af, omdat nog niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste. Als de gemeente de klacht heeft afgehandeld, legt verzoeker deze aan de Zeeuwse Ombudsman voor. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat het bedrijf in de tussentijd als gevolg van een faillissement is opgeheven. Hierdoor vervalt het belang bij de behandeling van de klachtonderdelen die direct betrekking hebben op het bedrijf. Een drietal onderdelen zullen, als verzoekers daar prijs op stellen, wel in behandeling worden genomen. Omdat er binnen de gestelde termijn geen reactie van verzoeker is ontvangen, sluit de Zeeuwse Ombudsman het klachtdossier.

dossier 2015.148 wat doet de gemeente voor mijn hondenbelasting

Een aantal buurtbewoners is een actie gestart en heeft een petitie aangeboden aan de wethouder. Zij willen graag zien dat de gemeente voorzieningen treft voor de door hen betaalde hondenbelasting. De Zeeuwse Ombudsman wijst verzoeker erop dat de gemeente niets tegenover de hondenbelasting hoeft te stellen, het is immers een algemeen dekkingsmiddel. De Zeeuwse Ombudsman adviseert contact op te nemen met de gemeenteraad die op dit punt het beleid vaststelt.

dossier 2015.153 stankoverlast

In een weiland achter de woning van verzoeker lopen pony's. Bij warm en vochtig weer is er sprake van stankoverlast als gevolg van de geproduceerde mest. Verzoeker neemt contact op

met de gemeente maar de ontvangen reactie is niet bevredigend. De gemeente geeft aan dat het betreffende terrein een agrarische bestemming heeft en men is niet bereid die te wijzigen. Er wordt door de gemeente contact opgenomen met de eigenaar van de pony's. Deze zegt toe om de twee of drie dagen de mest op te ruimen. De Zeeuwse Ombudsman deelt dit mee aan verzoeker.

dossier 2015.160 niet eens met parkeerbeleid

Omdat een gratis parkeerplaats tijdelijk door de gemeente is afgesloten, is het voor verzoeker onduidelijk waar hij zijn auto dan wel gratis kan parkeren. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem op de informatie in de parkeerfolder van de gemeente en op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de gemeente.

dossier 2015.172 aanslag gemeentelijke belasting voor oude woonadres

Er is een aanslag gemeentelijke belastingen opgelegd voor het adres waar verzoeker sinds enige tijd niet meer woont. Zij heeft bezwaar gemaakt. Uit informatie van de gemeente blijkt dat zij op grond van de beleidsregels ten onrechte is aangemerkt als belastingplichtige. De gemeente vermindert de aanslag tot nihil.

dossier 2015.173 markering plaats afvalcontainers

De plaats waar de afvalcontainers voor het legen moeten worden aangeboden is met een stip aangegeven. Iemand heeft hier tegels neergelegd zodat er geen containers kunnen worden geplaatst. Volgens verzoeker heeft de gemeente daarvoor toestemming gegeven. Verzoeker heeft schade aan zijn auto door die tegels. Uit informatie van de gemeente blijkt echter dat de tegels daar door betrokkene op eigen risico zijn neergelegd. Er is afgesproken dat die persoon de stenen moet verwijderen zodra daar vragen over komen. Naar aanleiding van deze klacht draagt de gemeente de persoon op de tegels te verwijderen.

dossier 2015.185 kan er op basis van een bouwvergunning uit 1996 nog gebouwd worden?

In 1996 heeft de gemeente een bouwvergunning verleend voor de bouw van 12 woningen waarvan er 6 daadwerkelijk zijn gerealiseerd. Inmiddels is door een wijziging van het bestemmingsplan de bouw van de andere 6 woningen niet meer mogelijk. De betreffende vergunning is echter nimmer ingetrokken. Bijna twintig jaar later wil de rechtsopvolger van de vergunninghouder de resterende woningen alsnog te bouwen. Verzoeker heeft daar problemen mee. Hij is van mening dat de gemeente hem tegenwerkt, dat de gemeente documenten niet tijdig verstrekt en dat zijn brieven niet worden beantwoord. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker door naar de klachtencoördinator van de gemeente.

dossier 2015.189 naheffingsaanslag parkeerbelasting

Nadat de maximale parkeerduur twee uur was verstreken wordt een naheffingsaanslag parkeerbelasting opgelegd. Verzoeker verkeerde echter in de veronderstelling dat zij had betaald voor lang parkeren. Er is geen bezwaar ingediend maar verzoeker wil voorkomen dat anderen dezelfde fout maken. Afgesproken wordt dat de Zeeuwse Ombudsman de klacht onder de aandacht zal brengen bij de klachtencoördinator van de gemeente. De klachtencoördinator zegt toe dit onder de aandacht te zullen brengen bij parkeerbeheer.

dossier 2015.212 afwijzing kwijtschelding in verband met waarde auto

Een verzoek om kwijtschelding van belastingen wordt, evenals vorig jaar (zie klacht 2015.004), afgewezen vanwege het feit dat de waarde van de auto van verzoeker hoger is dan de drempelwaarde. Het beroep wordt ongegrond verklaard. De Zeeuwse Ombudsman wijst verzoeker op de mogelijkheid om een door de BOVAG erkende garage zijn auto te laten taxeren. Uit de enorme hoeveelheid correspondentie die daarna volgt maakt de Zeeuwse Ombudsman op dat verzoeker twijfelt aan de bevoegdheid van de belastingsamenwerking. De Zeeuwse Ombudsman wijst verzoeker erop dat hij niet bevoegd is daarover te oordelen. De Zeeuwse Ombudsman deelt verzoeker op den duur mee dat in principe niet meer op door hem over dit onderwerp toegezonden brieven zal worden gereageerd.

4.6 gemeente Noord-Beveland

dossier 2015.009 toepassing uitvoeringsbesluit WOZ

Verzoeker legt een klacht voor over de toepassing van het uitvoeringsbesluit WOZ. Het betreft een woning die is verkregen uit een erfenis. Verzoeker is het niet eens met de door de gemeente vastgestelde WOZ waarde en is van mening dat wegens het ontbreken van een rechtsgrond de aanslag over 2014 moet worden ingetrokken. Tevens wordt op grond van het uitvoeringsbesluit WOZ terugbetaling van de teveel betaalde belastingen over de afgelopen jaren geëist. En men verlangt een redelijke vergoeding van de kosten voor juridisch advies en bijstand. Omdat de klacht meer dan één jaar na het afdoen door de gemeente bij de Zeeuwse Ombudsman wordt ingediend, neemt de Zeeuwse Ombudsman de klacht niet meer in behandeling. Daarbij wordt erop gewezen dat, als de klacht wel tijdig zou zijn ingediend, de Ombudscommissie niet bevoegd zou zijn geweest een onderzoek in te stellen naar de klacht.

dossier 2015.074 onafhankelijkheid klachten- en bezwaarschriftencommissie

Hoe onafhankelijk is de klachten- en bezwaarschriftencommissie, vraagt verzoeker zich af. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erom dat het een door het college van burgemeester en wethouders ingestelde commissie is. Als hij het niet eens is met besluiten over een klacht die op grond van de adviezen van de commissie door het college zijn genomen, dan kan hij de klacht voorleggen aan de Zeeuwse Ombudsman. Wanneer het een bezwaarschrift betreft kan hij beroep aantekenen bij de rechtbank. Vier maanden later stelt hij opnieuw dezelfde vraag. Naar aanleiding daarvan wijst de Zeeuwse Ombudsman erop gewezen dat wanneer hij klachten heeft over het functioneren van de commissie hij deze kan voorleggen aan het college van burgemeester en wethouders of de commissie zelf. Het blijkt dat verzoeker een handhavings-verzoek heeft ingediend. Dat is afgewezen. De gemeente heeft hem daarbij gewezen op de mogelijkheid om tegen het besluit bezwaar te maken. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem op de wet dwangsom en beroep. Omdat hij steeds opnieuw contact opneemt, wijst de Zeeuwse Ombudsman hem erop dat hij in handhavingkwesties niet bevoegd is een onderzoek in te stellen.

dossier 2015.137 niet tijdig reageren op handhavingsverzoek

In vervolg op klacht 2015.074 meldt verzoeker dat de gemeente niet tijdig heeft beslist op een door hem ingediend handhavingsverzoek. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem op het bepaalde in de wet dwangsom en beroep. Uit informatie van de gemeente blijkt dat al een drietal weken eerder een besluit is genomen maar dat verzoeker dat kennelijk niet heeft ontvangen. De gemeente zegt toe verzoeker een kopie van de brief toe te zullen sturen.

dossier 2015.169 geen leges in rekening gebracht?

In vervolg op de klachten 2015.074 en 137 deelt verzoeker mee dat hij een Wob verzoek heeft ingediend om de betalingsbewijzen beschikbaar te stellen van de leges van een tweetal verleende omgevingsvergunningen. De gemeente geeft aan die betalingsbewijzen niet te hebben. Hij vraagt zich af of hij er nu vanuit moet gaan dat er geen leges zijn betaald voor de betreffende vergunningen. De Zeeuwse Ombudsman constateert aan de hand van de door verzoeker toegezonden stukken dat er leges in rekening zijn gebracht. Om na te gaan of die ook zijn betaald zal verzoeker zich tot de gemeente moeten wenden.

dossier 2015.188 geen verslag van een gesprek

Inwoners die 70 jaar worden krijgen standaard van de gemeente een brief met de uitnodiging voor een gesprek met de ouderenadviseur. Verzoeker klaagt erover dat hij geen verslag heeft gekregen van het gesprek. Uit informatie van de gemeente blijkt dat dit een extra service is aan de inwoners en dat er nooit een verslag van deze gesprekken wordt gemaakt. Daartoe bestaat ook geen wettelijke verplichting. Dat is anders als het een keukentafelgesprek in het kader van de Wmo betreft. Dit wordt aan verzoeker meegedeeld. Er wordt niets meer van hem vernomen.

4.7 gemeente Reimerswaal

dossier 2015.055 overlast van vliegen

Op een terrein dat volgens het bestemmingsplan de bestemming groen heeft, grazen sinds enige tijd koeien. Hierdoor heeft verzoeker overlast van vliegen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem een handhavingverzoek in te dienen als hij van mening is dat het gebruik in strijd is met het bestemmingsplan. Hij deelt mee dat hij dat gaat doen.

dossier 2015.070 gevolgen aanvraag bijzondere bijstand

Verzoeker dient een aanvraag voor bijzondere bijstand in. Voor de ambtenaar van de gemeente is de reden van de aanvraag van de bijstand aanleiding om aangifte te doen bij de politie. Volgens verzoeker concludeert de politie dat er niets aan de hand is maar enkele hulpverleners (thuiszorg en huisarts) zijn een andere mening toegedaan. Dit heeft verzoeker erg aangegrepen. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker voor het indienen van een klacht over de ambtenaar naar de klachtcoördinator. Aangaande de hulpverleners geeft de Zeeuwse Ombudsman informatie over de mogelijkheden die er zijn om daartegen een klacht in te dienen.

4.8 gemeente Schouwen-Duiveland

dossier 2015.031 afwijzing verzoek verhuiskostenvergoeding/aansprakelijkheid gemeente

De gemeente deelt mondeling aan verzoeker mee dat de aanvraag om een verhuiskostenvergoeding op grond van de Wmo wordt afgewezen. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar erop dat zij, zodra de schriftelijke bevestiging is ontvangen, een bezwaarschrift kan indienen. Daarvoor heeft zij al contact opgenomen met het Juridisch Loket. Daarnaast stelt zij opnieuw (zie klacht 2014.027) dat zij nog steeds geen reactie van de gemeente heeft ontvangen op een

aansprakelijkstelling. Daarvoor verwijst de Zeeuwse Ombudsman haar naar haar adviseur met wie de gemeente de correspondentie over de aansprakelijkstelling heeft gevoerd. Omdat de aansprakelijkheid door de gemeente is afgewezen kan zij deze aan de rechter voor leggen.

dossier 2015.067 communicatie met trajectbegeleider van De Zuidhoek

Over deze klacht is een eindrapport verschenen dat is opgenomen in hoofdstuk 3.

dossier 2015.095 onjuiste vergunningprocedure

De gemeente is bezig met de ontwikkeling van een project. Verzoeker is van mening dat bepaalde belanghebbenden daarbij niet worden betrokken en dat de procedures niet juist worden gevolgd. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat er in het kader van de procedure een moment komt dat er een zienswijze of bezwaarschrift kan worden ingediend. Hij kan die mogelijkheid benutten. Tevens wordt hem geadviseerd juridische bijstand te zoeken.

dossier 2015.103 opschorting van registratie in de BRP

De gemeente stelt een onderzoek in of een aantal personen nog woonachtig is op het adres waarop zij in de BRP staan ingeschreven. Uiteindelijk neemt de gemeente het besluit tot opschorting van de registratie in de BRP. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker daartegen bezwaar te maken en een voorlopige voorziening te vragen bij de rechtbank.

dossier 2015.171 schade door auto reinigingsdienst

Er is schade geconstateerd aan een muur bij een woning. Verzoeker is ervan overtuigd dat deze is ontstaan door een vrachtwagen van de reinigingsdienst. Ook in 2013 heeft hij al eens een dergelijke schade gemeld. Pas nadat hij de schade voor een tweede keer meldt komt er een reactie. De gemeente is van mening dat de schade niet door de reinigingsdienst kan zijn veroorzaakt. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker de schade te melden bij zijn eigen verzekering. Die zal dan bezien of er aanleiding is om de gemeente aansprakelijk te stellen. Over de gang van zaken betreffende de melding kan hij een klacht indienen bij de gemeente.

dossier 2015.175 ten onrechte verzonden facturen en dwangbevelen

De gemeente heeft voor een aantal jaar een vergunning voor een seizoensmarkt verstrekt. Maar verzoeker heeft die nooit ontvangen en hij heeft nooit op de markt gestaan. De facturen en dwangbevelen hebben betrekking op de aan de vergunning verbonden kosten. De gemeente biedt excuses aan en trekt de facturen en dwangbevelen in.

dossier 2015.179 verzoek maken aanlegplaatsen

Verzoeker wil dat bij het Brouwerseiland aanlegplaatsen worden gemaakt. Verzoeker vraagt om de gemeente te bewegen tot een reactie op het verzoek. Uit onderzoek blijkt dat de gemeente al aan verzoeker heeft meegedeeld dat dit een particulier initiatief is en de gemeente heeft verzoeker naar de initiatiefnemer verwezen. Die geeft aan bereid te zijn tot een gesprek. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat daarmee tegemoetgekomen is aan de wensen van verzoeker.

dossier 2015.228 tegenprestatie uitkering Participatiewet

In het kader van een aanvraag voor een uitkering op grond van de Participatiewet wordt verzoeker uitgenodigd voor een gesprek. Zij is in de veronderstelling dat het gesprek gaat over jobhunting maar tijdens het gesprek bleek dat ze voor 20 uur werkzaamheden moest gaan verrichten op de sociale werkplaats. De vraag is of dit zomaar kan. Voor het indienen van een klacht over de gang van zaken wordt zij verwezen naar de klachtencoördinator.

4.9 gemeente Sluis

dossier 2015.052 diverse problemen

Nadat verzoeker al eerder contact heeft opgenomen (zie klacht 2013.029) klaagt hij opnieuw over de problemen van zijn moeder met haar buurman en de sterke gaslucht in de woning van zijn moeder. Daarnaast geeft hij aan dat er ook sprake is van schade aan de woning als gevolg van wegwerkzaamheden. Zowel de politie als de gemeente hebben aangegeven niets aan de onderhavige problemen te kunnen doen. Hij geeft aan dat hij een afspraak heeft met een advocaat en dat voor de gaslucht in de woning een gespecialiseerd bedrijf metingen zal verrichten. De klachtencoördinator neemt op verzoek van de Zeeuwse Ombudsman contact op met verzoeker. Het verzoek betreffende de schade is door de gemeente afgewezen en kan aan de rechter worden voorgelegd. De problemen met de luchtkwaliteit worden nader bekeken. Verzoeker blijft ontevreden. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat hij pas bevoegd is een onderzoek in te stellen als er sprake is van een door de gemeente afgehandelde klacht.

dossier 2015.104 weggehalen poort

In de omgeving van een duinovergang, die naar de mening van verzoeker deels eigendom is van haar familie, voeren het waterschap en de gemeente werkzaamheden uit. Verzoeker wil voorkomen dat er iets aan de overgang verandert, daarom sluit zij die af door het plaatsen van een poort. Volgens verzoeker wordt zonder overleg die poort door de gemeente weggehaald omdat er sprake is van een openbare weg. De gemeente informeert dat dit is gedaan in het kader van een handhavingsactie middels een last onder dwangsom, waarbij verzoeker eerst een begunstigingstermijn is geboden om zelf tot verwijdering over te gaan. Uit de door verzoeker toegezonden informatie blijkt dat er sprake is van een beschikking waartegen zij bezwaar kan maken. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar van die mogelijkheid gebruik te maken.

dossier 2015.149 overlast hondenpoep

Er is sprake van overlast van hondenpoep. De gemeente is volgens hem echter niet van plan daar iets aan te doen. Een telefonisch contact met de behandelend ambtenaar is niet naar tevredenheid van verzoeker verlopen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem contact op te nemen met de klachtencoördinator. De gemeente legt verzoeker uit dat er acties worden ondernomen in het kader van preventie. Verzoeker dient uiteindelijk geen formele klacht in bij de gemeente.

dossier 2015.154 diverse klachten

Verzoeker, die in het buitenland verblijft, is door de gemeente ambtshalve uitgeschreven uit de BRP. Het voornemen is schriftelijk aan hem kenbaar gemaakt maar door een faillissement wordt

alle post doorgezonden aan de curator. De gemeente stelt hem enige tijd later van de ambtshalve uitschrijving per e-mail op de hoogte. De gemeente wijst hem op de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen en gelijktijdig een voorlopige voorziening te vragen. Door verzoeker wordt naar voren gebracht dat de gemeente is in het verleden ook een stagiaire heeft geplaatst bij zijn bedrijf met, naar later is gebleken een strafrechtelijk verleden. Hij neemt het de gemeente kwalijk dat hij daarover niet is geïnformeerd. Afgesproken wordt dat hij daarover contact zal opnemen met de klachtencoördinator.

Verzoeker brengt naar voren dat de gemeente in het verleden op grond van het bestemmingsplan bepaalde bedrijfsactiviteiten heeft verboden terwijl de echtgenoot van een ambtenaar van de gemeente diezelfde activiteiten op een andere plaats is gaan aanbieden. Daarover heeft hij reeds een klacht ingediend maar daarop is door de gemeente nog niet gereageerd. De klachtencoördinator bespreekt de klacht met verzoekers. Na dit gesprek geven zij aan dat een behandeling door de klachtencommissie niet nodig is. De klacht is daarmee afgedaan.

dossier 2015.170 schulphulpverlening

Als gevolg van een verhuizing is bij de verkoop van een woning een restschuld ontstaan. Daarom heeft verzoeker een aanvraag voor schuldhulpverlening ingediend maar meer dan een jaar na dato is er nog steeds geen actie ondernomen. Een afspraak met de Kredietbank is afgezegd omdat er eerst een gesprek moet plaatsvinden met de hypotheekverstrekker. De Zeeuwse Ombudsman neemt contact op met de klachtencoördinator en die zorgt dat de nodige stappen worden gezet voor de behandeling van de aanvraag. Hij laat enige maanden later weten dat verzoeker tevreden is over de stappen die inmiddels zijn gezet.

dossier 2015.225 overlast buurvrouw

Overlast van een buurvrouw is voor verzoeker aanleiding om contact op te nemen met de woningcorporatie waarvan hij de woning huurt. Die onderschrijft zijn klacht maar voordat zij pas daadwerkelijk actie ondernemen moet er eerst buurtbemiddeling plaatsvinden door het team van de gemeente. Daar is nog niets van terecht gekomen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem contact op te nemen met de klachtencoördinator. Dat contact heeft inmiddels geleid tot een gesprek met de teamleider van Porthos. Dit gesprek is inmiddels ingepland.

4.10 gemeente Terneuzen

dossier 2015.010 aanslag forensenbelasting

De gemeente legt verzoeker een aanslag forensenbelasting op voor een door hem gekocht appartement waarin hij pas een jaar later daadwerkelijk gaat wonen. Hij is het ook niet eens met het gehanteerde tarief. Het ingediende bezwaarschrift wordt ongegrond verklaard. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem op de mogelijkheid om beroep aan te tekenen en legt uit dat de Zeeuwse Ombudsman niet bevoegd is in een dergelijk geval een onderzoek in te stellen. De gemeenteraad stelt de hoogte van het tarief vast. Omdat dit het algemeen beleid van de gemeente betreft kan de Zeeuwse Ombudsman daarover ook niet oordelen.

dossier 2015.035 deel WWB uitkering wordt overgemaakt aan derden

Een deel van de WWB uitkering maakt de gemeente rechtstreeks over aan een woningcorporatie en een zorgverzekeraar. Verzoeker vraagt zich af waarop de gemeente dat

baseert. Hij heeft nog meer schulden en probeert daarover met deurwaarders afspraken te maken. Hij is van mening dat deze benadeeld worden door het handelen van de gemeente. De gemeente deelt mee dat voor de inhoudingen toepassing is gegeven aan artikel 57 van de Wet Werk en Bijstand. Er is sprake van achterstanden bij het betalen van de huur en de premies voor de zorgverzekering. Hij is over deze handelwijze door de gemeente geïnformeerd. De gemeente vraagt hem zijn betalingen nader te onderbouwen en bewijsstukken te overleggen. Als dat voldoende is dan zal artikel 57 niet langer toegepast worden. Aan het verzoek wordt niet voldaan. Er is ook sprake van een op handen zijnde ontruiming van zijn woning. De Zeeuwse Ombudsman adviseert contact op te nemen met de klachtencoördinator.

dossier 2015.047 aanhouden beslissing vergunning snackbar

Het besluit over een aanvraag voor een vergunning voor een snackbar houdt de gemeente aan omdat er een onderzoek is ingesteld op grond van de wet BIBOB. Verzoeker is van mening dat zij hierdoor schade lijdt en dat er sprake zou zijn van discriminatie. Zij wordt voor een klacht over discriminatie doorverwezen naar het Anti Discriminatie Bureau Zeeland. Over de vergunningsaanvraag dient zij een klacht in bij de gemeente.

dossier 2015.056 werkervaringsplaats in kader van WWB-uitkering

Omdat verzoeker een WWB-uitkering ontvangt, wordt zij uitgenodigd voor een werkervaringsplaats. Gelet op haar opleiding had zij verwacht daar een begeleidende rol te krijgen. Dat blijkt echter niet het geval te zijn, waarna zij zich ziek heeft gemeld. Zij plaatst over de gang van zaken een bericht op Facebook. De gemeente nodigt haar uit voor een gesprek en verzoekt haar het bericht van Facebook te verwijderen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar contact op te nemen met het Juridisch Loket voor advies en het bericht te verwijderen. Verzoeker geeft aan het bericht in ieder geval te zullen verwijderen.

dossier 2015.085 aanvraag WWB-uitkering

Bij het indienen van een aanvraag voor een WWB-uitkering stelt verzoeker dat hij geen uitkering krijgt omdat hij geen binding met de gemeente zou hebben. Uit informatie van de gemeente blijkt dat hij helemaal geen aanvraag heeft ingediend en dat de vraag over binding met de gemeente helemaal niet aan de orde is. De Zeeuwse Ombudsman informeert verzoeker hierover. Daarna wordt niets meer van hem vernomen.

dossier 2015.090 ouderbijdrage jeugdzorg

Voor de inning van de ouderbijdrage heeft het CAK gegevens van de gemeente nodig. Verzoeker heeft daar contact over gehad met de gemeente maar de gegevens zijn nog steeds niet aangeleverd. Uit informatie blijkt dat verzoeker, ondanks de aanmelding van de gemeente, niet bij het CAK geregistreerd staat. De gemeente zegt toe haar per omgaande opnieuw te zullen aanmelden en zal daarna bij het CAK controleren of die aanmelding is gelukt. Daarvan zal de gemeente verzoeker op de hoogte stellen.

dossier 2015.108 behandelingsduur aanvraag langdurigheidstoeslag

Naar aanleiding van een aanvraag om een langdurigheidstoeslag vraagt de gemeente om medische informatie. De huisarts geeft aan die informatie op wettelijke gronden niet te kunnen verstrekken. Inmiddels is de aanvraag vijf maanden in behandeling. Verzoeker vraagt zich af of een dergelijke lange termijn gerechtvaardigd is. De gemeente erkent dat de behandeling te lang

heeft geduurd en binnen twee weken zal een besluit worden genomen. De Zeeuwse Ombudsman deelt dit mee aan verzoeker en legt uit dat hij bezwaar kan maken als hij het niet eens is met het besluit.

dossier 2015.109 niet toegelaten tot de WSNP

De toelating voor de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) wordt verzoeker geweigerd. Volgens hem ligt de oorzaak daarvan in de Vrij Te laten Bedrag (VTLB) berekening. Het VTLB is zijns inziens veel te hoog vastgesteld. Hem wordt gevraagd de achterliggende stukken toe te zenden zodat bekeken kan worden welke stappen mogelijk zijn. Op die vraag ontvangt de Zeeuwse Ombudsman geen reactie.

dossier 2015.122 aanvraag schuldhulpverlening afgewezen

Een aanvraag voor schuldhulpverlening wordt afgewezen omdat het opgestelde budgetplan niet haalbaar zou zijn. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker contact op te nemen met het Juridisch Loket. Kort na de afwijzing is hij opnieuw opgeroepen door de gemeente. Dat kan hij niet goed plaatsen. Hij zal zijn contactpersoon benaderen om duidelijkheid te krijgen over zijn status. Daarna zal hij opnieuw contact opnemen met de Zeeuwse Ombudsman. Maar er wordt niets meer van hem vernomen.

dossier 2015.123 aansprakelijkstelling schade auto

De Nationale ombudsman zendt deze klacht door voor behandeling. Verzoeker heeft de gemeente aansprakelijk gesteld voor de schade aan zijn auto. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de aansprakelijkstelling bij de gemeente in behandeling is. Er heeft in dat kader ook al een gesprek plaatsgevonden met verzoeker en zijn advocaat. Als de aansprakelijkstelling wordt afgewezen dan kan hij deze voorleggen aan de rechter.

dossier 2015.157 inkomsten in mindering brengen op uitkering

Nadat de dochter van verzoeker een aanvraag voor een uitkering op grond van de Participatiewet heeft ingediend is zij in het kader van het Plan van Aanpak schoonmaakwerkzaamheden gaan verrichten. De inkomsten daarvan zouden volgens haar in mindering worden gebracht op de uitkering. Die wordt echter niet toegekend waarna verzoeker vraagt wat er dan met de inkomsten is gebeurd. De gemeente zegt dat aan de dochter van verzoeker destijds is uitgelegd dat de schoonmaakwerkzaamheden als opleiding moeten worden gezien. Daar staat geen financiële vergoeding tegenover. Dat staat echter niet zwart op wit. De Zeeuwse Ombudsman adviseert de gemeente dat in het vervolg wel te doen. Omdat verzoeker niet tevreden is met de uitleg van de gemeente, wijst de Zeeuwse Ombudsman hem op de mogelijkheid een klacht in te dienen. Hij geeft aan een advocaat te zullen inschakelen.

dossier 2015.164 uitgeschreven uit de BRP

De gang van zaken met betrekking tot zijn uitschrijving uit de RBP roept bij verzoeker vele vragen op. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem te zorgen voor een briefadres en een klacht in te dienen bij de gemeente. Daarnaast kan hij bezwaar maken tegen het besluit tot uitschrijving. Nadat hij meedeelt dat hij actie heeft ondernomen voor het briefadres wijst de Zeeuwse Ombudsman hem er opnieuw op dat de ZO pas bevoegd is de klacht in behandeling te nemen als die door de gemeente is afgedaan. Daarna wordt niets meer van hem vernomen.

dossier 2015.166 echtscheiding niet gemeld

Op het moment dat verzoeker bij de gemeente meldt dat hij opnieuw gehuwd is blijkt dat hij zijn eerdere echtscheiding nooit heeft gemeld. De gemeente kan het huidige huwelijk pas registreren als de echtscheidingsakte van het vorige huwelijk wordt overlegd. Dat is voor verzoeker moeilijk te accepteren. Op vraag van de Zeeuwse Ombudsman stuurt de gemeente een brief aan verzoeker waarin nog eens wordt uitgelegd wat precies van hem wordt verwacht. Van hem wordt daarna geen reactie meer ontvangen.

dossier 2015.167 brand in papiercontainer/tijdig legen containers

Nadat een plastic papiercontainer in de hal van de flat waar verzoeker woont in brand is gestoken, plaatst de gemeente een soortgelijke container terug. Vroeger stonden er uitsluitend metalen containers en verzoeker zou graag, uit het oogpunt van veiligheid zien, dat de plastic container weer wordt vervangen door een metalen container.

Uit informatie van de gemeente blijkt echter dat de in brand gestoken container van één van de overburen is geweest. Over de gang van zaken blijven verzoeker en de gemeente van mening verschillen. Verzoeker blijft van mening dat er nog wel plastic papiercontainers in de flat staan. De gemeente zegt toe die weg te halen. Enige tijd later klaagt zij over het feit dat de containers niet op tijd geleegd worden en dat de containers voor het huisvuil niet tijdig van de straat worden verwijderd. De klachtencoördinator neemt op verzoek van de Zeeuwse Ombudsman contact op met verzoeker en legt nog eens uit wat het schema is voor het legen van de containers. Daarnaast wordt toegezegd dat de gemeente een derde metalen papiercontainer in de flat plaatst. Hiermee is de klacht naar tevredenheid opgelost.

dossier 2015.178 stoeve communicatie leerlingenvervoer

Vanwege een echtscheiding moet het leerlingenvervoer het kind van verzoeker op twee verschillende adressen ophalen. De gemeente staat dit niet toe. In dit geval hebben de ouders hiervoor in het verleden zelf een afspraak gemaakt met de chauffeur. Doordat er een andere chauffeur kwam ontstonden hierover problemen. Omdat er sprake is van vaste wekelijkse roosters stemt de gemeente, na bemiddeling van de klachtencoördinator, in met het hanteren van een tweede ophaaladres.

dossier 2015.187 onjuiste tenaamstelling rijbewijs

Omdat verzoeker een afspraak heeft voor de aanvraag voor een rijbewijs meldt hij zich bij de balie. Omdat de medewerker naar zijn identiteitsbewijs vraagt ontstaat bij hem het idee dat zijn afspraak niet goed geregistreerd was. Dit blijkt niet het geval te zijn. Verzoeker vraagt om een spoedprocedure. De medewerker maakt een fout bij het verwerken van de aanvraag met als gevolg dat de aanvraag op naam van een andere persoon met dezelfde geboortedatum komt te staan. Als verzoeker thuiskomt, ziet hij op de afhaalbewijs dat het niet klopt. Hij dient een klacht in bij de gemeente en verwacht dat alles snel wordt hersteld en dat hij de extra kosten voor de spoedaanvraag niet hoeft te betalen. Er vindt een gesprek plaats met verzoeker en daarmee is de klacht naar zijn tevredenheid afgedaan.

dossier 2015.195 stopzetten uitkering

Een medewerker van de gemeente zou in een gesprek hebben bedreigd met het stopzetten van de uitkering. Achterliggende reden is de verrekening van een geldbedrag over één van de

voorgaande maanden. Voor verzoeker was dit de aanleiding om het gesprek te beëindigen. De Zeeuwse Ombudsman verwijst haar naar de klachtencoördinator.

dossier 2015.198 geen inzage rapportage onderzoek uitkering

De gemeente stelt naar aanleiding van een anonieme tip een onderzoek in of er sprake is van samenwoning. Verzoeker is van mening dat zij recht op inzage van de rapportage van het onderzoek heeft. Volgens gemeente moest zij uit het feit dat het onderzoek niet heeft geleid tot de stopzetting van de uitkering haar conclusies trekken. Uit informatie van de gemeente blijkt dat zij al geruime tijd geleden kennis heeft genomen van de resultaten van het onderzoek. Waarom zij daar nu op terugkomt is onduidelijk. De klachtencoördinator nodigt haar uit voor een gesprek. Daarna wordt niets meer vernomen.

dossier 2015.204 invoeren precariobelasting kabels en leidingen

De gemeente heeft het besluit genomen om precariobelasting te gaan heffen voor kabels en leidingen. Daarmee heeft verzoeker problemen. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat dit een zaak is van het algemeen beleid van de gemeente en dat dit niet onder het klachtrecht valt. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem naar de klachtencoördinator.

dossier 2015.221 overlast

Bewoners van een pand in de buurt van verzoeker veroorzaken in zijn ogen al twee jaar lang overlast. Alle inspanningen van de gemeente hebben nog niet tot een acceptabele oplossing geleid. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de mogelijkheden van de gemeente om in deze op te treden beperkt zijn. Omdat er bij de gemeente nog geen klachtbehandeling heeft plaatsgevonden wordt verzoeker op de mogelijkheid van het indienen van een klacht gewezen.

dossier 2015.233 problemen met consulent

Na een vraag van de moeder van verzoeker, neemt de Zeeuwse Ombudsman telefonisch contact op met verzoeker, wegens het ontbreken van beltegoed bij verzoeker. Verzoeker is ontevreden over het handelen van zijn consulent. Hij verwijt haar problemen met kredietbeheer, kortingen op zijn uitkering en schuldsanering. De problemen vloeien voort uit zijn scheiding, waardoor hij niet over de gevraagde documenten kan beschikken. De Zeeuwse Ombudsman legt aan verzoeker uit dat hij nog niet bevoegd is en verwijst hem door naar de gemeentelijke klachtencoördinator. Uit contact tussen de Zeeuwse Ombudsman en de klachtencoördinator wordt duidelijk dat verzoeker zich agressief gedragen heeft waardoor hij tijdelijk niet welkom was op het stadhuis. De klachtencoördinator neemt contact op met verzoeker en vraagt hem zijn klachten op schrift te stellen, zodat deze in behandeling kunnen worden genomen.

dossier 2015.235 geen uitkering door handelen ambtenaren

Verzoeker heeft een uitkering aangevraagd, maar doordat hij op het terrein van zijn ex-vrouw woont, is er verschil van mening tussen de gemeente en verzoeker. De gemeente is van mening dat er sprake is wederzijdse zorg en financiële verstengeling tussen verzoeker en zijn ex-vrouw. De gemeente beoordeelt hen als samenwonend, waardoor verzoeker geen recht heeft op een uitkering. Verzoeker heeft klachten over de sociale rechercheurs en zijn consulente. Er heeft reeds klachtbehandeling bij de gemeente plaatsgevonden. De Zeeuwse Ombudsman hoort binnenkort de betrokken partijen. Het eindrapport over deze klacht zal in het jaarverslag over 2016 worden opgenomen.

4.11 gemeente Tholen

dossier 2015.045 wijzigingen regelgeving sociaal domein

De wijziging van de wetgeving in het sociaal domein heeft gevolgen voor verzoeker. Een aantal toeslagen zijn afgeschaft. Hij vraagt zich af of dat zomaar kan. Een en ander is het gevolg van het gewijzigde rijksbeleid en het nieuwe beleid van de gemeente. De Zeeuwse Ombudsman adviseert verzoeker contact op te nemen met de klachtencoördinator. Hierna wordt van hem niets meer vernomen.

dossier 2015.099 geen reactie op vragen en verzoeken

Verzoeker heeft een verzoek ingediend voor herziening van het verhaalsbedrag. Daarop reageert de gemeente niet. Verzoeker is het ook niet eens met de hoogte van het nog openstaande bedrag. Dit heeft hij per e-mail meegedeeld aan de gemeente maar ook daarop heeft hij geen antwoord ontvangen. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker door naar de klachtencoördinator. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de gemeente wel degelijk op het verzoek tot herziening heeft geantwoord. De gemeente constateert dat het nog openstaande bedrag inderdaad niet klopt. Zij herstelt dit en biedt excuses aan.

4.12 gemeente Veere

dossier 2014.135 klachtbehandeling door welstandscommissie

Klacht 2013.148 bevatte tevens een klacht over een gedraging van de welstandcommissie. Omdat niet was voldaan aan het kenbaarheidsvereiste is deze klacht in eerste instantie ter behandeling doorgezonden. Nadat de welstandcommissie de klacht heeft afgedaan, legt verzoeker deze opnieuw ter beoordeling voor. De klacht heeft betrekking op a. falsificatie van een verslag b. het verbreken van de telefoonverbinding door een ambtenaar c. het onvoldoende juridische niveau van de welstandscommissie en d. het door de commissie noemen van een ander materiaal dan daadwerkelijk is gebruikt.

Uit onderzoek blijkt dat het verslag van de commissie op verzoek van de klachtencoördinator is verduidelijkt. Van falsificatie is dus geen sprake. Wat betreft het verbreken van de telefoonverbinding lopen de visies van verzoeker en de betrokken ambtenaar uiteen. De Ombudscommissie kan dan ook geen oordeel geven over dit onderdeel van de klacht. Over het juridische niveau van de welstandscommissie acht de Ombudscommissie zich niet bevoegd te oordelen. Het college van burgemeester en wethouders, dat de commissie instelt, is hiervoor verantwoordelijk. De gemeente heeft de onjuiste vermelding van het gehanteerde materiaal hersteld. Verzoeker heeft dan ook geen belang meer bij een nader onderzoek naar dit klachtonderdeel.

dossier 2014.177 mededeling in kader vergunningsaanvraag

In het kader van een aanvraag om een omgevingsvergunning doet de gemeente een mededeling aan verzoeker. Daarover wordt een klacht bij de gemeente ingediend maar daarnaar wordt geen onderzoek ingesteld. De mededeling maakt in de ogen van de gemeente deel uit van de vergunningsprocedure. Tegen het besluit m.b.t. de vergunning kan bezwaar worden gemaakt c.q. beroep worden ingesteld waarbij volgens de gemeente de betreffende mededeling beoordeeld zal worden. In de bij de Zeeuwse Ombudsman ingediende klacht wordt

ook de klachtbehandeling door de gemeente ingebracht. De Zeeuwse Ombudsman acht zich niet bevoegd deze klachten te behandelen omdat zij nauw samenhangen met zaken waartegen bezwaar en uiteindelijk beroep bij de rechter kan worden ingediend. De Zeeuwse Ombudsman deelt deze beslissing schriftelijk aan verzoeker mee.

dossier 2014.182 het niet in behandeling nemen van een klacht

De klachtencommissie neemt een door verzoeker ingediende klacht, die toeziet op een gedraging van deze commissie, niet in behandeling. De Zeeuwse Ombudsman acht zich in beginsel bevoegd om klachten te behandelen over een gemeentelijke klachtencommissie. Maar omdat de klachten samenhangen met zaken die onder nummer 2014.177 zijn behandeld, neemt de ombudsman dit niet in behandeling. Verder constateert de Zeeuwse Ombudsman dat verzoeker alsnog bezwaar heeft gemaakt. De Zeeuwse Ombudsman deelt deze beslissing schriftelijk aan verzoeker mee.

dossier 2014.196 rechtsongelijkheid

Verzoeker stuurt een aanvulling op eerder door hem ingediende klachten 2014.087 en 2014.135. De aanvulling op eerstgenoemde klacht, die betrekking heeft op de nalatigheid van een ambtenaar aangaande de toezending van informatie, is meegenomen bij de afhandeling van die klacht. Betreffende de tweede klacht vraagt verzoeker de Zeeuwse Ombudsman om bemiddeling om burgers te laten inlichten over het feit dat klachten over de welstandscommissie behandeld dienen te worden door de welstandscommissie zelf. Hieraan geeft de Ombudscommissie geen gehoor omdat de Ombudscommissie van mening is dat als er een klacht over de welstandscommissie wordt ingediend deze ook aan deze commissie zal worden voorgelegd.

Verder klaagt verzoeker over rechtsongelijkheid in de behandeling tussen zijn buurman en hemzelf. Daarbij vraagt hij een door de gemeente afgehandelde klacht over de waardering van zijn woning in het kader van de WOZ in behandeling te nemen. Tegen een beschikking op grond van de WOZ kan bezwaar worden gemaakt. Daarvan heeft verzoeker ook gebruik gemaakt. Dat is in de ogen van de Ombudscommissie de juiste weg, zij stelt geen verder onderzoek in.

dossier 2015.007 aanvraag omgevingsvergunning i.v.m. legalisatie bedrijfsactiviteiten

De buurman van verzoeker heeft een aanvraag om een omgevingsvergunning ingediend voor de legalisering van in strijd met het bestemmingsplan uitgevoerde bedrijfsactiviteiten. Verzoeker is van mening dat de aanvraag op oneigenlijke wijze in procedure wordt gehouden. Daarnaast vindt hij dat hij ongelijk behandeld wordt ten opzichte van de aanvrager. Verder is hij het niet eens met het feit dat het college niet aanwezig was bij de hoorzitting over de klacht en constateert hij dat bij de afhandeling van zijn klacht de wettelijke termijn is overschreden. Het college heeft verzoeker aangaande het oneigenlijk in procedure houden van de aanvraag in het gelijk gesteld. Hieraan kan de Ombudscommissie niets meer toevoegen. Wat betreft het ongelijk behandelen constateert de Commissie dat er geen sprake is van een gelijke situatie zodat er geen sprake kan zijn van een ongelijke behandeling. De Ombudscommissie stelt verder dat het college zich bij een hoorzitting kan laten vertegenwoordigen en dat behandelingstermijn van de klacht is overschreden. De Zeeuwse Ombudsman stelt geen nader onderzoek in.

dossier 2015.012 onduidelijk parkeerbeleid

De Nationale ombudsman stuurt deze klacht door. Een boete voor het parkeren op een plaats voor vergunninghouders is voor verzoeker aanleiding om het beleid van de gemeente

betreffende de bebording aan de orde te stellen. Hij maakt bezwaar tegen de naheffingsaanslag maar stelt geen beroep in omdat hij verwacht dat zijn beroep zal worden afgewezen. Hij is echter van mening dat de onduidelijke bebording de oorzaak is van de overtreding. De Zeeuwse Ombudsman geeft aan niet bevoegd te zijn een onderzoek in te stellen naar deze klacht omdat verzoeker de mogelijkheid heeft gehad beroep aan te tekenen. De gemeente wordt wel op de hoogte gesteld van de bedenkingen van verzoeker over het beleid. Verzoeker had die bij de gemeente ook al kenbaar gemaakt.

dossier 2015.021 milieuvergunning voor dierenpension

De gemeente heeft in het verleden een milieuvergunning voor een dierenpension aan verzoeker verstrekt. Verzoeker verhuurt het pension. De huurder plaatst illegaal een chalet en propaantank op het perceel. De gemeente wijst de huurder erop dat hij hiervoor een (milieu) vergunning moet aanvragen. Bij beëindiging van de huur stelt de huurder dat er sprake is van het illegaal lozen van afvalwater op het oppervlaktewater door het illegaal geplaatste chalet. De gemeente voert een controle uit en constateert dat er inderdaad zonder vergunning afvalwater geloosd wordt en dat er geen septic tank aanwezig is.

Gevolg hiervan is dat de nieuwe huurster voor extra kosten wordt geplaatst als gevolg van nalatigheid van de vorige huurder. Verzoeker vraagt zich af welke stappen hij hiertegen kan ondernemen. Uit informatie blijkt dat de inrichtingshouder verantwoordelijk is voor de vergunning en dat de gemeente niet verplicht is de eigenaar op de hoogte te stellen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem in de huurovereenkomst een bepaling op te nemen dat de huurder dient te voldoen aan de vergunningseisen en de eigenaar daarvan op de hoogte moet stellen. Geruime tijd later neemt verzoeker opnieuw contact op en uit zijn ontevredenheid. De Zeeuwse Ombudsman geeft nogmaals uitleg in een e-mail, wat verzoeker waardeert.

2015.043 onfatsoenlijk te woord gestaan

Verzoeker ontvangt een aanslag hondenbelasting terwijl zij al geruime tijd niet meer in het bezit is van een hond. Dat heeft zij ook bij de gemeente gemeld. Op dat moment heeft een medewerker verstelt dat die melding volstond. Een andere medewerker van de gemeente stelt dat zij de aanslag toch moet voldoen. Zij vindt dat zij erg onfatsoenlijk te woord is gestaan. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar bezwaar te maken tegen de aanslag en over de gedragingen van de medewerker van de gemeente een klacht in te dienen. De klachtencoördinator bevestigt dat de klacht van verzoeker is ontvangen. Daarna wordt van de gemeente en verzoeker niets meer vernomen.

dossier 2015.049 klacht over Porthos

Een anonieme verzoeker vraagt waar een klacht kan worden ingediend over Porthos. Er vindt een doorverwijzing plaats naar de klachtencoördinator van de gemeente Veere. Op het verzoek om het adres kenbaar te maken, ontvangt de Zeeuwse Ombudsman geen reactie.

dossier 2015.054 weigering verstrekking rolstoel

Verzoeker heeft een in het verleden verstrekte rolstoel omgeruild voor een scootmobiel. Nu verzoeker weer een rolstoel aanvraagt, deelt de gemeente haar telefonisch mee dat zij het verzoek afwijst. De Zeeuwse Ombudsman is van mening dat zij recht heeft op een schriftelijk besluit zodat er bezwaar kan worden gemaakt tegen de afwijzing. Uit informatie van de gemeente blijkt dat er nooit een formele aanvraag is ingediend. Aan verzoeker is mondeling medegedeeld dat ze naar alle waarschijnlijkheid niet in aanmerking komt voor een rolstoel. Korte

tijd later meldt verzoeker dat zij zelf een rolstoel heeft aangeschaft en geen aanvraag meer zal indienen.

dossier 2015.060 schade als gevolg van een ongeval

Er heeft enige tijd geleden een ernstig ongeval plaatsgevonden bij een duinovergang. Een vriend van verzoeker is op de fiets door een auto aangereden en daardoor arbeidsongeschikt geraakt. Het gebied ter plaatse is alleen toegankelijk voor automobilisten die daarvoor een vergunning van het waterschap hebben gekregen. De verzekeraar betwist de schade. De gemeente en het waterschap verschillen van mening over de verantwoordelijkheden met betrekking tot de handhaving ter plaatse. Dat vindt verzoeker onverteerbaar.

Een bij het waterschap ingediende klacht is inmiddels afgedaan. De Zeeuwse ombudsman wijst erop dat deze kan worden voorgelegd aan de Nationale Ombudsman. Verzoeker heeft vastgesteld dat de BOA's van de gemeente niet controleren op het sluiten van een hek ter plaatse. Daarover kan hij een klacht indienen bij de gemeente.

dossier 2015.068 publicatie blijft achterwege

De gemeenteraad heeft besloten medewerking te verlenen aan de uitbreiding van een agrarisch bedrijf. Die uitbreiding is niet in overeenstemming met het bestemmingsplan. De noodzakelijke publicatie laat volgens verzoeker onnodig op zich wachten. Uit informatie van de gemeente blijkt dat de publicatie reeds geruime tijd geleden heeft plaatsgevonden. Binnen enkele weken kan hij uitsluitsel verwachten over de aanvraag voor de omgevingsvergunning.

dossier 2015.143 beantwoording brief over overlast

Door verzoeker is enige tijd geleden een brief aan het college van B&W gezonden over door hem ondervonden overlast. Hij heeft tot nu toe alleen een ontvangstbevestiging ontvangen. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat in de regel een termijn van 6 weken in acht moet worden genomen voor de beantwoording van een brief. De Zeeuwse Ombudsman adviseert contact op te nemen met de klachtencoördinator om na te gaan hoe het met de behandeling van de brief staat.

dossier 2015.144 geen reactie op aanvragen

Aanvragen voor een aangepaste rolstoel en een PGB blijven onbeantwoord. Over drie weken moet verzoeker haar geleende rolstoel inleveren. De Zeeuwse Ombudsman verwijst haar met haar vragen naar de klachtencoördinator.

dossier 2015.162 aanvraag PGB wordt afgewezen

In het keukentafelgesprek deelt de gemeente volgens verzoeker mee dat de door haar ingediende aanvraag voor een PGB zal worden afgewezen. Daartegen zal zij bezwaar maken. Zij is ook verbijsterd over een aantal uitspraken die door de gemeente tijdens dat gesprek zijn gedaan. De klachtencoördinator nodigt haar uit voor een gesprek. Dat gesprek verloopt naar tevredenheid van verzoeker.

dossier 2015.163 aanvraag hulpmiddelen in verband met een verhuizing

Voorafgaand aan een verhuizing dient verzoeker een aanvraag in voor hulpmiddelen die zij ook had in haar vorige woongemeente. Die gemeente beëindigt de voorzieningen op het moment dat

zij verhuist. Op dat moment beschikt zij echter nog steeds niet over nieuwe hulpmiddelen. Na enige tijd krijgt zij bericht dat de hulpmiddelen in opdracht van haar oude woongemeente zullen worden opgehaald. In de tussentijd heeft de gemeente echter het besluit genomen dat de bestaande hulpmiddelen gebruikt kunnen blijven worden. Voor verzoeker blijft het een vreemde gang van zaken en zij blijft met een aantal vragen zitten. Met de klachtcoördinator wordt afgesproken dat hij de behandeling van de klacht verder ter hand zal nemen. Verzoeker geeft aan dat zij wil dat de gemeente de klacht formeel behandelt. Hierna verneemt de Zeeuwse Ombudsman niets meer.

dossier 2015.165 publicaties niet ter inzage

De gemeente heeft gepubliceerd dat een zakelijke beschrijving van de inhoud van een overeenkomst over grondexploitatie ter inzage ligt. Verzoeker vraagt of de gemeente de exploitatie overeenkomst per mail aan hem wil zenden. De gemeente geeft als reactie dat dit pas mogelijk is als daarvoor toestemming is verkregen van de ondertekenende partijen. Verzoeker legt aan de Zeeuwse Ombudsman de vraag voor of dit nu zomaar mag. Na ontvangst van het dossier concludeert de Zeeuwse Ombudsman dat verzoeker heeft gevraagd om een volledige versie van de overeenkomst over grondexploitatie, terwijl alleen een beschrijving van de zakelijke inhoud van dit document ter inzage ligt. Aan verzoeker wordt meegedeeld dat de reactie van de gemeente in dat ligt moet worden gezien. Verzoeker heeft zich inmiddels opnieuw tot de Zeeuwse Ombudsman gewend. Hij is van mening dat er inmiddels sprake is van obstructie van de behandeling van zijn Wob-verzoeken. De gemeente Veere is structureel steeds ruim te laat met de afhandeling van Wob-verzoeken, bezwaren en klachten. De gemeente leeft de wettelijke termijnen structureel niet na en een klacht/bezwaar van verzoeker over de uitvoering van het toegewezen Wob-verzoek wordt niet goed behandeld. De Zeeuwse Ombudsman heeft een brief aan verzoeker gestuurd waarin uitleg wordt gegeven over de systematiek van de Wet openbaarheid van bestuur en de jurisprudentie. In die brief legt de Zeeuwse Ombudsman uit wat onder de bevoegdheid van hem valt en welke klachtonderdelen dus behandeld kunnen worden. Verzoeker heeft geantwoord dat hij wil dat de klachtonderdelen worden behandeld. De Zeeuwse Ombudsman neemt de behandeling dit jaar ter hand en zal het eindrapport in het jaarverslag 2016 worden opgenomen.

dossier 2015.180 wandelpad wordt toegankelijk voor auto's

De gemeente heeft een bord ter aanduiding van een wandelpad weggehaald evenals de paaltjes ter belemmering van het autoverkeer. Verzoeker vraagt of dat zomaar kan. Uit informatie van de gemeente blijkt dat er voor de gewijzigde situatie (nog) geen verkeersbesluit is genomen. Burgers hebben geen bezwaar kunnen maken. Het feit dat er geen nieuw besluit is genomen betekent dat de oude situatie nog steeds van kracht is. De gemeente plaatst de paaltjes terug maar is niet voornemens het bord terug te plaatsen. Als de gemeente een nieuw verkeersbesluit neemt dan zal verzoeker daarover door de gemeente worden geïnformeerd.

dossier 2015.184 schending privacy

Door het Bureau Jeugdzorg zou, naar aanleiding van een aanvraag voor een PGB, informatie aan de gemeente zijn verstrekt over de vriendin van verzoeker zonder dat zij daarvoor toestemming heeft verleend. Uit informatie van de gemeente blijkt dat het verzoek voor de PGB is afgewezen. Naar hun mening is een PGB niet de oplossing voor de complexe problematiek van de vriendin van verzoeker. Verzoeker wordt erop gewezen dat hij over de gang van zaken een klacht kan indienen bij de gemeente en tegen het afwijzen van de PGB bezwaar kan maken. Daarna wordt niets meer van hem vernomen.

dossier 2015.186 onderbrengen in pleeggezin

Omdat een vriendin van verzoeker psychische problemen heeft is het de bedoeling dat haar zoontje wordt ondergebracht in het gezin van verzoeker. Door allerlei problemen bij externe hulpverleners is het verzoek nog steeds niet ingediend bij de gemeente. Inmiddels woont het zoontje al geruime tijd bij haar. De gemeente geeft aan dat er geen vergoeding met terugwerkende kracht zal worden verstrekt. Verzoeker is van mening dat allerlei organisatorische problemen bij Porthos hieraan ten grondslag liggen. De Zeeuwse Ombudsman geeft aan dat zij hierover een klacht kan indienen bij de gemeente. Enige tijd later meldt de gemeente dat de vergoeding bij wijze van uitzondering alsnog met terugwerkende kracht is toegekend.

dossier 2015.213 weigering tweede paspoort

Al geruime tijd beschikt verzoeker over een tweede paspoort. Wanneer hij een nieuwe aanvraag indient voor een dergelijk paspoort doet de gemeente daarover in zijn ogen erg moeilijk. Uit informatie van de gemeente blijkt dat zijn klacht daar niet bekend is. Korte tijd later deelt hij mee dat de gemeente het paspoort alsnog verschaft.

dossier 2015.214 restitutie rioolrecht en afvalstoffenheffing

Voor een vakantiewoning betaalt verzoeker rioolrecht en afvalstoffenheffing. Omdat zij van mening is dat er geen sprake is van een tweede woning vordert zij de over de afgelopen 18 jaar in haar ogen ten onrechte betaalde belasting terug. Uit een vorig jaar door de gemeente ingesteld onderzoek is gebleken dat op dat moment geen sprake meer was van een tweede woning. Op grond daarvan wordt verzoeker nu nog maar aangeslagen voor één wooneenheid. De gemeente is van mening dat de aanslagen voor de daarvoor liggende jaren terecht zijn opgelegd. De Zeeuwse Ombudsman deelt verzoeker mee niet bevoegd te zijn een onderzoek in te stellen omdat er in het verleden de mogelijkheid is geweest om tegen de aanslagen bezwaar te maken. Verzoeker heeft van die gelegenheid geen gebruik gemaakt. Enkele maanden later wendt zij zich opnieuw tot de Zeeuwse Ombudsman met het verzoek om te bemiddelen voor een gesprek van verzoeker met twee wethouders en een afdelingshoofd over de kwestie. De ombudsman antwoordt dat verzoeker het aanbod heeft gekregen voor een gesprek met de klachtencoördinator waar zij geen gebruik van heeft gemaakt. Hij adviseert haar hier alsnog op in te gaan. Verder geeft de ombudsman uitleg over de mogelijkheden en beperkingen van ambtshalve vermindering.

4.13 gemeente Vlissingen

dossier 2015.017 aanvraag medische urgentie voor andere woning

De procedure voor een aanvraag voor een medische urgentie voor de toewijzing voor een andere woning loopt volgens verzoekers al twee jaar. De gemeente wil die urgentie volgens hen niet toekennen. Uit informatie van de gemeente blijkt dat al er twee keer eerder sprake is geweest van een verhuizing met een medische urgentie. Toegezegd wordt dat verzoekers zullen worden uitgenodigd voor een gesprek. Ze moeten er wel rekening mee houden dat dit nog wel enige tijd zal duren.

dossier 2015.027 slechte bebording bij werkzaamheden

Een maand geleden is bij de gemeente een klacht ingediend over de onduidelijke bebording bij werkzaamheden. Volgens verzoeker kan dit leiden tot gevaarlijke situaties. Nadat de ontvangst is bevestigd heeft hij niets meer van de gemeente vernomen. Na contact met de klachten-coördinator pakt de gemeente de klacht snel op. Verzoeker deelt daarna mee dat de door hem aangedragen knelpunten door de gemeente zijn opgelost.

dossier 2015.028 weigering opvang

Verzoeker is al 10 jaar dak- en thuisloos. De afgelopen drie jaar zwerft hij door Zeeland. Nadat hij enkele nachten heeft doorgebracht in de opvang in Vlissingen wordt hem te kennen gegeven dat het, in verband met de resocialisatie, de bedoeling is dat hij wordt doorgeleid naar de regio van waar hij afkomstig is. Daar maakt hij, na het inwinnen van juridisch advies, bezwaar tegen. Uit een contact met de gemeente blijkt dat de doorleiding in overeenstemming is met het beleid. Er dient echter wel een "warme overdracht" plaats te vinden, tenzij de veiligheid van betrokkene in het geding is. Enige tijd later blijkt dat verzoeker verblijft in een opvang in de regio waar hij vandaan komt. Daar heeft hij zelf een aantal hulpverleningstrajecten in gang gezet. De gemeente neemt contact op met de opvang in Vlissingen om ervoor zorg te dragen dat in toekomstige situaties de juiste procedures worden gevolgd. Voor verzoeker was de klacht hiermee naar tevredenheid afgedaan.

dossier 2015.030 slechte taalbeheersing BOA

Bij het opleggen van een naheffingsaanslag parkeerbelasting constateert verzoeker dat het met de betrokken buitengewoon opsporingsambtenaar moeilijk communiceren is omdat hij volgens hem de Nederlandse taal slecht beheerst. De gemeente Vlissingen deelt hem mee dat de medewerker aan alle aan de functie te stellen eisen voldoet. Verzoeker constateert daarna dat hij beter zijn energie kan steken in het indienen van bezwaar tegen de naheffingsaanslag. Dat bevestigt hij ook aan de Zeeuwse Ombudsman.

dossier 2015.041 niet eens met verbouwing buurman

De gemeente heeft de buurman van verzoeker geruime tijd geleden een vergunning verstrekt voor de uitbreiding zijn woning. Daarmee is hij het niet eens. De Zeeuwse Ombudsman stelt vast dat de vergunning onherroepelijk is zodat verzoeker dat zal moeten accepteren. Mocht er in strijd met de vergunning zijn gebouwd dan kan verzoeker een handhavingverzoek indienen.

dossier 2015.046 schade als gevolg werkzaamheden gemeente

Voor de derde maal (zie klachten 2011.138 en 2012.006) neemt verzoeker over deze kwestie contact op. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem er opnieuw op dat het oordeel over de eventuele aansprakelijkheid aan de rechter is. In 2013 is door de verzekering van de gemeente een laatste voorstel gedaan voor een schadevergoeding maar daar heeft verzoeker tot op heden niet op gereageerd. Daarvoor heeft de gemeente inmiddels een deadline gesteld. Hij is het niet eens met het aanbod van de verzekering, dat kan hij met zijn advocaat bespreken.

dossier 2015.072 overlast drugshandelaar

In de flat waar verzoeker, die ook actief is in de Vereniging van Eigenaren, woont wordt overlast ondervonden van een daar wonende drugshandelaar. Hij neemt contact op met de afdeling

handhaving van de gemeente en maatschappelijk werk maar dat leidt niet tot het gewenste resultaat op. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem een afspraak te maken met de burgemeester omdat het een zaak op het gebied van openbare orde en veiligheid betreft. De gemeente heeft de woning later in het jaar gesloten op grond van artikel 13 lid b van de Opiumwet.

dossier 2015.097 niet consequent handhaven APV

Mensen sleutelen aan auto's op een parkeerplaats. Hiervan ondervindt verzoeker overlast. Hij is van mening dat de gemeente niet consequent handhaaft. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem een handhavingverzoek in te dienen. Daarna nodigt de gemeente verzoeker uit voor een gesprek waarbij een aantal afspraken worden gemaakt over de aanpak van de handhaving. De gemeente wijst erop dat er vorig jaar ook al een melding van verzoeker is ontvangen maar dat er tijdens een controle ter plaatse niets kon worden vastgesteld. Na het gesprek neemt verzoeker weer contact op met de Zeeuwse Ombudsman. Hij is van mening dat het gesprek niet goed is verlopen. Er wordt nog eens gewezen op het belang om een melding bij de gemeente te doen als er zaken gebeuren die in strijd zijn met de APV. De gemeente heeft na het gesprek met verzoeker zes aaneengesloten weken bijna dagelijks ter plaatse gecontroleerd. Er werden in die periode geen activiteiten waargenomen die in strijd waren met de APV.

dossier 2015.176 sluiting woning i.v.m. aanwezigheid verdovende middelen

In verband met de aanwezigheid van verdovende middelen besluit de burgemeester een woning te sluiten. Gevolg is dat verzoeker met drie kinderen op straat komt te staan. Zij vinden onderdak bij haar ouders. Een verzoek om een voorlopige voorziening wordt afgewezen. Als gevolg van de ontbinding van het huurcontract kan verzoeker de komende jaren geen woning bij de woningcorporatie huren. De gemeente geeft aan dat zij uitsluitend hulp kunnen bieden bij het zoeken naar een vervangende woning.

dossier 2015.201 geen huishoudelijke hulp meer

De huishoudelijke hulp die verzoeker sinds 2008 had is hem door de gemeente niet opnieuw toegekend. Zijn bezwaarschrift is ongegrond verklaard. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem beroep aan te tekenen bij de rechtbank en voor juridische bijstand contact op te nemen met het Juridisch Loket.

dossier 2015.217 overlast ondergrondse afvalcontainer

Het vroeg in de morgen legen van een ondergrondse afvalcontainer levert geluidsoverlast op. Omdat niet is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste stuurt de Zeeuwse Ombudsman de klacht ter behandeling door. Enige tijd later deelt de gemeente mee dat er naar gestreefd wordt begin volgend jaar een voor verzoeker acceptabele oplossing te vinden. De route blijkt inmiddels te zijn aangepast.

4.14 Dethon

dossier 2014.203 status WSW-indicatie

Volgens verzoeker is zijn WSW-indicatie nog niet verlopen, terwijl Dethon van mening is dat dit wel het geval is. Verzoeker stelt dat het UWV zijn verhaal onderschrijft en het UWV zal dit schriftelijk vastleggen. Hij heeft een advocaat in de arm genomen. De Zeeuwse Ombudsman kan hierin niets voor verzoeker betekenen.

4.15 GGD Zeeland

Over deze organisatie zijn in het verslagjaar geen klachten ontvangen.

4.16 GR de Bevelanden

dossier 2015.016 afwijzing bijstandsuitkering nooit ontvangen

Mondeling deelt een medewerker mee dat de aanvraag om een bijstandsuitkering is afgewezen. Verzoeker ontvangt geen schriftelijke bevestiging met de bezwaarschiffenclausule. Na contact met de klachtencoördinator blijkt dat een computerprobleem de oorzaak is van het niet versturen van de brief. In verband hiermee is verzoeker alvast mondeling geïnformeerd. Het besluit wordt alsnog toegezonden en de bezwaartermijn begint te lopen op de dag na verzending. Verzoeker dient daarnaast een nieuwe aanvraag in omdat haar persoonlijke omstandigheden zijn gewijzigd. Daar heeft zij problemen mee omdat er dan sprake is van een nieuwe aanvraagdatum. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar contact op te nemen met de klachtencoördinator om dit probleem op te lossen. Het contact met de klachtencoördinator leidt tot een minnelijke oplossing van de klacht.

dossier 2015.025 complexe problematiek verzoeker

Deze klacht is een vervolg op klacht 2014.123. De woningcorporatie verleent geen medewerking aan het toewijzen van een andere woning aan verzoeker. Er is sprake van een complexe problematiek. De Zeeuwse Ombudsman neemt contact op met de GR de Bevelanden. Zij zijn bereid in een gesprek met verzoeker na te gaan of er een passende oplossing voor zijn problemen kan worden gevonden. Van concrete klachtwaardige gedragingen is geen sprake. Verzoeker gaat op advies van de klachtencoördinator een gesprek aan met het sociaal wijkteam van de gemeente Goes, maar breekt dit gesprek na korte tijd af. Hij vraagt om een gesprek met de wethouder van de gemeente Goes. Deze gelegenheid wordt hem geboden, maar hij ziet hier van af wanneer hij geen middelen krijgt in de vorm van bijstand om een advocaat mee te nemen. Verzoeker geeft daarna aan dat hij zijn zaken via zijn bewindvoerder zal regelen.

dossier 2015.075 afwijzing WWB uitkering en problematische schuldensituatie

De aanvraag om een uitkering van de vriendin van verzoeker is afgewezen. Daarnaast is er sprake van een problematische schuldensituatie. Verzoeker maakt zich daar zorgen over. De

Zeeuwse Ombudsman vraagt haar de nodige stukken te overleggen zodat de Zeeuwse ombudsman zich een goed beeld kan vormen van de situatie. Daarna wordt noch bij de Zeeuwse Ombudsman noch bij GR De Bevelanden iets van haar vernomen.

dossier 2015.094 aanvraag tegemoetkoming in de kosten van vervoer

Verzoeker klaagt over het beleid van de gemeente Goes betreffende vervoersvoorzieningen. Hij wil graag nog een keer per week bij zijn kinderen gaan eten en daarvoor een vergoeding van de gemeente ontvangen. De Zeeuwse Ombudsman neemt contact op met de gemeente om na te gaan wat er precies is aangevraagd. Er is een afspraak voor een gesprek met verzoeker gepland. Na dit gesprek blijkt dat een aanvraag voor vervoer op grond van de Wmo in eerste instantie mondeling is afgewezen. De gemeente zorgt alsnog voor een schriftelijke bevestiging. Hij heeft ook gevraagd of de toegekende PGB voor huishoudelijke hulp ook deels besteed mag worden voor zijn vervoerskosten. Dat is niet toegestaan. De Zeeuwse Ombudsman kan in deze niets meer voor hem betekenen.

dossier 2015.100 wisselende inkomsten en aanvullende WWB-uitkering

De gemeente heeft aan verzoekers een aanvullende WWB-uitkering toegekend. Zij hebben wisselende inkomsten. In verband daarmee wordt zowel vooraf fictief als achteraf op basis van de daadwerkelijk inkomsten op de uitkering gekort. Daardoor komen verzoekers volgens hen regelmatig in financiële problemen. Ze hebben daarover al gesprekken gevoerd met de gemeente maar dat heeft niets opgelost. Uit informatie blijkt dat deze systematiek al in 2005 in een beschikking is vastgelegd. Daartegen is toen geen bezwaar gemaakt. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de toegepaste systematiek conform de wetgeving is. De GR heeft naar aanleiding van de klacht budgethulp aan verzoekers aangeboden.

dossier 2015.101 geen vergoeding reiskosten en vragen over uitkering

De GR is volgens verzoeker niet bereid de reiskosten voor het bezoek aan haar zoon te vergoeden. Hierover heeft zij eerder ook al een klacht ingediend (dossier 2013.044). Daarnaast heeft zij een aantal vragen over haar uitkering. De Zeeuwse Ombudsman neemt contact op met de klachtencoördinator die verschillende gesprekken met verzoeker voert. De gemeente beantwoordt alle vragen tot in detail. Wat betreft de aanvraag voor de reiskosten blijkt dat deze is gehonoreerd maar dat voor de uitbetaling bewijsstukken moeten worden ingeleverd. Zoals ook reeds in 2013 is geconstateerd levert verzoeker die niet in. Ook blijken door de gemeente toegezonden aanvraagformulieren dikwijls niet te worden terugontvangen. Aan verzoeker wordt meegedeeld dat, als ze nog klachten heeft over gedragingen van de GR, zij die eerst bij de GR zelf moet indienen. Nadat verzoeker eind 2015 alsnog enkele bewijsstukken heeft ingeleverd, gaat GR De Bevelanden alsnog over tot betaling van bijzondere bijstand over 2011. De klachtbehandeling wordt daarna door GR De Bevelanden beëindigd.

dossier 2015.114 diverse klachten in relatie tot uitkering

Verzoeker heeft klachten met betrekking tot besluiten over zijn uitkering. Daartegen heeft hij bezwaarschriften ingediend die nog in behandeling zijn. Enige tijd later deelt hij mee dat zijn uitkering is stopgezet wegens vermeende fraude. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat hij tegen dat besluit ook bezwaar kan maken en gelijktijdig om een voorlopige voorziening kan vragen. Hij krijgt het advies contact op te nemen met het juridisch loket. Verzoeker zou blijvend letsel hebben opgelopen bij werkzaamheden die hij uitvoerde omdat hij moest voldoen aan een aan hem in het kader van zijn uitkering opgelegde verplichting. Verzoeker heeft al een advocaat

in de arm genomen om de GR hiervoor aansprakelijk te stellen. Van de zijde van de gemeente wordt vernomen dat verzoeker geen klacht heeft ingediend. De door hem ingediende bezwaarschriften worden in behandeling genomen.

dossier 2015.121 lange behandelingsduur aanvragen

De behandeling van aanvragen duurt volgens verzoeker bij de nieuwe gemeenschappelijke regeling langer dan toen de behandeling nog door de eigen woongemeente werd uitgevoerd. De Zeeuwse Ombudsman verwijst haar door naar de klachtencoördinator.

Verzoeker wendt zich tot GR De Bevelanden met een klacht over de uitbetalingsdata van de lopende uitkering. GR De Bevelanden informeert verzoeker over het beleid ten aanzien van de betalingsdatum en over de daarin aangebrachte aanpassing. De volgende betalingen zullen plaatsvinden vóór de eerste dag van de volgende maand. Op een lopende aanvraag wordt door GR De Bevelanden binnen de wettelijke beslistermijn een besluit genomen.

dossier 2015.128 andere uitbetalingsdata uitkeringen

Sinds de overdracht van de werkzaamheden betreffende de WWB-uitkeringen van de gemeente naar de GR de Bevelanden, worden er andere data voor de uitbetaling van de uitkeringen gehanteerd. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker naar de klachtencoördinator. Daar wordt niets van haar vernomen.

dossier 2015.151 niet tijdig nemen besluit op bezwaarschrift

Verzoeker heeft een bezwaarschrift met betrekking tot een aanvraag bijzondere bijstand ingediend. De GR verdaagt de termijn voor de beslissing, maar ook binnen de verlengde termijn neemt de GR geen besluit. De Ombudsman wijst verzoeker op de wet dwangsom en beroep. Korte tijd later deelt GR de Bevelanden het besluit inmiddels aan verzoeker mee.

dossier 2015.152 is voor aanvraag uitkering een briefadres nodig?

GR de Bevelanden stelt dat het voor het indienen van een aanvraag voor een uitkering op grond van de Participatiewet noodzakelijk is dat verzoeker over een briefadres beschikt. De eigenaar van de woning die verzoeker huurt staat niet toe dat hij op dat adres wordt ingeschreven. Er is een aanvraagformulier aan hem gezonden maar dat heeft hij niet terug gestuurd. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem zo spoedig mogelijk een aanvraag in te dienen.

De GR neemt contact op met de gemeente om na te gaan wat de mogelijkheden zijn voor het krijgen van een briefadres. Geruime tijd later blijkt de aanvraag buiten behandeling gesteld. Tegen dat besluit heeft verzoeker bezwaar gemaakt en tijdens de behandeling daarvan wordt toegezegd dat zijn recht op een uitkering alsnog bekeken wordt. Daarna ontstaat een discussie over inkomsten die hij zou hebben ontvangen. Als het besluit op het bezwaarschrift is genomen kan hij beroep aantekenen bij de rechtbank. In de tussentijd is hij ook ingeschreven in de BRP. Vanaf dat moment ontvangt hij een uitkering maar de GR stelt ook een onderzoek in naar inkomsten die hij zou hebben gehad. De GR zegt toe op korte termijn een besluit te nemen over de uitkering en beziet de mogelijkheid om hem een voorschot te verstrekken. De Ombudsman deelt enkele keren mee dat hij niet bevoegd is en niets voor verzoeker kan betekenen.

dossier 2015.161 ook na afloop incassoperiode worden bedragen ingehouden

In verband met het niet tijdig betalen van de premie voor de zorgverzekering legt het Zorginstituut een bestuursrechtelijke premie op. Ook nadat het Zorginstituut mededeelt dat de

inhouding kan stoppen wordt het bedrag door de GR De Bevelanden nog steeds ingehouden op de uitkering en doorgestort. Het Zorginstituut stort de bedragen terug op de rekening van de gemeente Borsele. GR de Bevelanden vraagt aan de gemeente Borsele om het bedrag aan verzoeker over te maken. De Zeeuwse Ombudsman vraagt de GR om het bedrag direct over te maken aan verzoeker. Voor hem is het ontvangen van het geld relevant en niet wat er administratief allemaal is misgelopen. Daarna blijkt dat het bedrag niet op de rekening van verzoeker is teruggestort maar op dat van haar partner. Na enige tijd deelt verzoeker mee dat zij alle bedragen terug heeft ontvangen. Een klacht van verzoeker over deze kwestie en over enkele andere gedragingen wordt door GR De Bevelanden in behandeling genomen en na meerdere contacten minnelijk opgelost.

dossier 2015.207 niet geïnformeerd over een woningontuiming

Zonder dat zij hiervan op de hoogte zou zijn gesteld wordt een vriendin van verzoeker uit haar woning gezet. In verband daarmee beëindigt de GR namens de voormalige woongemeente haar uitkering op grond van de Participatiewet. Naar aanleiding van de indiening van een nieuwe aanvraag voor een uitkering als inwoner van een andere gemeente stelt de sociale recherche een onderzoek in. Verzoeker krijgt hierbij het gevoel dat er sprake is van fraude. Nadat de klachtcoördinator contact heeft opgenomen met verzoeker om de gang van zaken door te spreken, geeft verzoeker aan dat daarmee voldoende aan haar klacht tegemoet is genomen.

4.17 Leerplicht RMC Oosterschelde

Over deze organisatie zijn in het verslagjaar geen klachten ontvangen.

4.18 Orionis Walcheren

dossier 2015.005 aanvraag BBZ-lening

Een aanvraag voor een lening in het kader van het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen 2004 is afgewezen omdat verzoeker een negatieve BKR-registratie heeft. Verzoeker zou toch graag in aanmerking komen voor een lening. Uit informatie van Orionis Walcheren blijkt dat hij niet aan de voorwaarden voldoet om voor een dergelijke lening in aanmerking te komen. Orionis Walcheren heeft in een gesprek met verzoeker nogmaals uitgelegd dat hij niet aan de voorwaarden voldoet en hem gewezen op andere fondsen waarop hij een beroep zou kunnen doen.

dossier 2015.018 voorschot bijstandsuitkering

Omdat de behandeling van de bijstandsaanvraag van verzoeker nog wel enige tijd in beslag zal nemen, doet hij een aanvraag voor een voorschot. Nadat hij alle daarvoor relevante stukken heeft ingeleverd blijkt hij daar niet voor in aanmerking te komen. Nadat contact is opgenomen met Orionis Walcheren blijkt dat verzoeker alsnog een voorschot kan komen ophalen.

dossier 2015.029 onzorgvuldig omgaan met persoonsgegevens

Orionis Walcheren verstuurt aan verzoeker een brief die voor een andere cliënt bestemd is. Zij is van mening dat er daardoor onzorgvuldig wordt omgesprongen met de persoonsgegevens van

betrokkene. Orionis deelt haar mee dat er in de toekomst extra op wordt gelet zodat dit niet meer zal voorkomen. Voor verzoeker is de klacht hiermee naar tevredenheid afgehandeld.

dossier 2015.033 terugvordering uitkering i.v.m. erfenis

De Nationale ombudsman zendt een klacht door. Omdat verzoeker een erfenis heeft gekregen wordt haar uitkering teruggevorderd. Haar consulente ontkent dat verzoeker zou hebben gemeld dat door haar een erfenis werd ontvangen. Deze klacht is reeds eerder ingediend (2013.002) en, omdat niet voldaan was aan het kenbaarheidsvereiste, destijds ter behandeling doorgezonden aan Orionis. Nadat de klacht was afgehandeld heeft verzoeker deze niet voorgelegd aan de Zeeuwse Ombudsman. De Zeeuwse Ombudsman neemt de klacht niet opnieuw in behandeling, wat verzoeker betreurt.

dossier 2015.037 gang van zaken tijdens een huisbezoek

Het eindrapport over deze klacht is opgenomen in hoofdstuk 3 van dit jaarverslag.

dossier 2015.051 inbreuk op privacy/lange afhandelingsduur aanvraag

Bij het indienen van een aanvraag voor een uitkering op grond van de WWB moet een vragenlijst worden ingevuld. Verzoeker is van mening dat daarin vragen staan die een inbreuk zijn op de privacy. Daarnaast klaagt hij over de lange afhandelingsduur van zijn aanvraag. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de betreffende vragenlijst als diagnose-instrument ook elders in den lande wordt gebruikt. Het gebruik daarvan maakt onderdeel uit van het algemeen beleid van Orionis Walcheren waarover de Ombudscommissie niet bevoegd is te oordelen. Daarnaast worden vraagtekens geplaatst bij de wijze van afdoening van de klacht in het kader van de interne klachtbehandeling. De Zeeuwse Ombudsman spreekt met verzoeker af, dat indien hij formele behandeling van zijn klacht wenst, hij contact zal opnemen met Orionis.

dossier 2015.057 problematische schuldensituatie

De zoon van verzoeker is in een problematische schuldensituatie terecht gekomen. De behandeling van het dossier wordt binnen Orionis Walcheren steeds overgedragen aan andere personen. Verzoeker constateert dat de schulden oplopen en dat Orionis Walcheren steeds weer nieuwe stukken opvraagt. Zij wil dat er duidelijkheid komt over het verdere traject van de schuldhulpverlening. Uit informatie blijkt dat de aanvraag voor schuldhulpverlening pas kortgeleden bij Orionis Walcheren is ingediend. Op korte termijn zal zij worden uitgenodigd voor een gesprek. Klachten over de gang van zaken kan verzoeker indienen bij Orionis Walcheren.

dossier 2015.086 schade als gevolg van het niet nakomen van toezeggingen

De Zeeuwse Ombudsman ontvangt een ingebrekestelling voor door verzoeker geleden schade als gevolg van het niet nakomen van toezeggingen door Orionis Walcheren. Deze wordt ter afdoening doorgezonden aan Orionis.

dossier 2015.107 schuldhulpverlening

In de ogen van verzoeker heeft Orionis steken laten vervallen bij de schuldhulpverlening. Gevolg daarvan is dat een schuldeiser een zaak aan de rechter heeft voorgelegd en er ten onrechte gedurende 7 maanden geen alimentatie is ingehouden op haar uitkering. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker naar de klachtencoördinator.

dossier 2015.118 aanvraag schuldhulpverlening

Verzoeker dient een aanvraag voor schuldhulpverlening in maar twee maanden na die datum is er nog geen enkele reactie ontvangen. De Zeeuwse Ombudsman bespreekt dit met de klachtencoördinator. Na tussenkomst van de klachtencoördinator wordt er een intakegesprek ingepland.

dossier 2015.124 inkomsten in mindering brengen op uitkering

Verzoeker heeft werk gevonden maar daarbij is sprake van wisselende inkomsten. Die zullen in mindering gebracht worden op haar WWB-uitkering. Omdat haar eerste salaris pas aan het eind van de maand wordt uitbetaald dreigt zij in de tussenliggende periode zonder inkomsten te zitten. De Zeeuwse Ombudsman verwijst haar naar de klachtencoördinator.

dossier 2015.125 minnelijk traject schuldhulpverlening stopgezet

Het minnelijk traject voor de schuldhulpverlening is stopgezet. Verzoeker vraagt zich af wat er met de in het kader van dit traject gereserveerde geld is gebeurd. Uit informatie van Orionis Walcheren blijkt dat dit is verdeeld over de diverse schuldeisers. Nadat dit aan verzoeker is meegedeeld stelt hij dat dit niet klopt. Hij kan dit aan de klachtencoördinator voorleggen.

dossier 2015.131 bijzondere bijstand voor kosten bewindvoering

Voor de kosten van de bewindvoering zou verzoeker bijzondere bijstand ontvangen. Inmiddels heeft ze een nota voor deze kosten ontvangen maar er is nog geen besluit genomen over de bijzondere bijstand. Verzoeker kan haar vragen voorleggen aan de klachtencoördinator.

dossier 2015.146 verplichting kenbaar maken telefoonnummer

Orionis slaagt er niet in verzoeker telefonisch te bereiken. Orionis Walcheren verzoekt haar haar telefoonnummer kenbaar te maken. Het niet bekendmaken van haar telefoonnummer kan voor haar gevolgen hebben voor haar uitkering. Zij stelt dat ze onlangs door Orionis op het betreffende nummer is gebeld. Naar aanleiding van de daarover ontvangen brief heeft zij geprobeerd zelf Orionis te bellen maar die waren niet bereikbaar wegens een telefoonstoring. De Zeeuwse Ombudsman verwijst haar door naar de klachtencoördinator.

dossier 2015.147 trage afhandeling verzoek schuldhulpverlening

Het duurt volgens verzoekers veel te lang voordat hun dochter in de schuldhulpverlening komt. Daarnaast willen zij zelf ook graag als schuldeiser opgenomen worden in het traject voor het geld dat zij gedurende de afgelopen periode aan hun dochter hebben geleend. Daarvan blijkt echter niets op papier te staan. Zij dienen een klacht in bij Orionis. Enige tijd later deelt de klachtencoördinator mede dat de klacht door bemiddeling is opgelost. De schuldhulpverlening van hun dochter is met voorrang opgepakt. Verzoekers zoeken na vertraging in het proces weer contact. Na een snelle bemiddeling worden de problemen opgelost.

dossier 2015.159 behandelingstermijn aanvraag uitkering

De behandeling van een aanvraag om een uitkering van haar vader duurt volgens verzoeker veel te lang. Hij zit al enige tijd zonder inkomsten. Na contact met Orionis wordt afgesproken dat hij zich daar kan melden voor een broodnodig verzoek.

dossier 2015.182 schadeclaim

De Zeeuwse Ombudsman ontvangt een schadeclaim/ingebrekestelling die voor Orionis Walcheren bestemd is. Uit informatie van Orionis blijkt dat er reeds enige maanden geleden op die ingebrekestelling is gereageerd, er is ook een bezwaarschrift behandeld en er heeft ook klachtbehandeling plaatsgevonden. Verzoeker wordt erop gewezen dat hij de klacht kan voorleggen aan de Zeeuwse Ombudsman maar er wordt daarna niets meer van hem vernomen.

dossier 2015.191 problematische inkomenssituatie

Nadat het recht op een WW-uitkering is beëindigd heeft een vrouw, die door verzoeker wordt begeleid, geen inkomsten meer. Er is contact geweest met Orionis Walcheren maar verzoeker is van mening dat zij daarbij onfatsoenlijk te woord is gestaan. De Zeeuwse Ombudsman verwijst haar naar de klachtencoördinator en geeft aan dat Orionis de aangewezen instantie is als het gaat om het aanvragen van een uitkering. Daarna wordt niets meer van verzoeker vernomen.

dossier 2015.194 tegenprestatie uitkering

Als tegenprestatie voor zijn uitkering op grond van de Participatiewet heeft verzoeker werkzaamheden moeten verrichten. Volgens hem waren die werkzaamheden ver onder zijn opleidingsniveau. Hij heeft hierover op korte termijn een gesprek met Orionis en vraagt zich af wat zijn rechten in deze zijn. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem op de mogelijkheid dat hij bij een weigering op zijn uitkering gekort zal worden.

dossier 2015.199 afwijzing schuldhelpverlening

Verzoeker heeft een bezwaarschrift ingediend tegen de afwijzing van een verzoek om schuldhelpverlening. Het bezwaar wordt ongegrond verklaard. Verzoeker plaatst vraagtekens bij de motivering. Hij wordt door de Zeeuwse Ombudsman gewezen op de mogelijkheid om beroep aan te tekenen.

dossier 2015.206 onvoldoende medewerking

Als gevolg van een geschil met het UWV krijgt verzoeker, die geen vaste woon- en verblijfplaats heeft, geen WW-uitkering. Hij heeft de mogelijkheid om een kamer te huren maar daarvoor moet zijn aanvraag voor een uitkering op grond van de Participatiewet wel snel afgehandeld worden. Hij is van mening dat Orionis daaraan onvoldoende meewerkt. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem naar de klachtencoördinator.

dossier 2015-232 fouten door bewindvoerder

Verzoeker is van mening dat Orionis Walcheren een fout heeft gemaakt door een lening aan hem over te maken naar zijn bewindvoerder. Deze bewindvoerder zou hier privé betalingen mee hebben gedaan. Verzoeker wil een klacht indienen bij Orionis Walcheren, hiervoor wordt hij doorverwezen naar de klachtencoördinator.

4.19 SaBeWa Zeeland

dossier 2015.004 wijze afhandeling verzoek kwijtschelding

Verzoeker heeft een aanvraag om kwijtschelding van belastingen ingediend. Het verzoek is, ook in beroep, afgewezen. Hij vraagt zich af of de afdoening juridisch correct is. Na onderzoek constateert de Zeeuwse Ombudsman dat het beroepschrift op de juiste wijze is afgehandeld. Maar uit het onderzoek blijkt ook dat de datering van de brief onjuist is omdat verzoeker deze reeds voor die datum heeft ontvangen. De Zeeuwse Ombudsman wijst de gemeente hierop. Naar aanleiding van een vraag wordt verzoeker er nog op gewezen dat er geen rechtsmiddelen openstaan tegen het in beroep genomen besluit maar dat hij een eventuele klacht daarover kan voorleggen aan de Zeeuwse Ombudsman. Dat doet hij ook. De afwijzing blijkt gebaseerd te zijn op het feit dat hij in het bezit is van meerdere motorvoertuigen. Dat is in principe een reden om kwijtschelding af te wijzen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem de voertuigen te laten taxeren bij een door de BOVAG erkende garage.

dossier 2015.015 afwijzing verzoek om kwijtschelding

De in de afwijzingsbrief opgenomen gegevens kloppen volgens verzoeker niet. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem door naar de klachtencoördinator. Uit informatie van SaBeWa Zeeland blijkt dat hij een beroepschrift heeft ingediend.

dossier 2015.022 automatische incasso

SaBeWa Zeeland deelt verzoeker mee dat een automatische incasso niet uitgevoerd kan worden. Dat klopt volgens verzoeker ook want er is daarvoor geen machtiging afgegeven. Daarnaast staat een bankrekening vermeld die niet van verzoeker is. Het nog openstaande bedrag heeft hij inmiddels overgemaakt. Uit informatie van SaBeWa blijkt dat er inderdaad iets mis is gegaan waarvoor excuses worden aangeboden.

dossier 2015.023 ondanks toezegging geen kwijtschelding verleend

Deze klacht is een vervolg op klacht 2014.010. Verzoeker stelt dat hij, ondanks een toezegging van de directeur van SaBeWa Zeeland, nog steeds geen kwijtschelding over het jaar 2014 heeft ontvangen. Als gevolg daarvan heeft de gemeente hem een e-mail gezonden met het verzoek om de nog openstaande belastingen over 2014 te voldoen. Over de daarin door de betrokken ambtenaar gehanteerde bewoordingen wil hij een klacht indienen. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem daarvoor naar de gemeente Middelburg en SaBeWa Zeeland. Uit informatie blijkt dat er geen aanvraag om kwijtschelding van belastingen over 2014 is ontvangen. Verzoeker kan dit alsnog te doen. Daarvoor wordt een aanvraagformulier aan hem toegezonden.

dossier 2015.024 te weinig belasting betaalt

Als gevolg van een fout heeft verzoeker € 9,00 te weinig belasting over 2014 betaald. Zij ontvangt hiervoor, zonder eerst een herinnering te ontvangen, een aanmaning waarbij € 7,00 aan kosten in rekening wordt gebracht. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker naar de klachtencoördinator van SaBeWa Zeeland.

dossier 2015.026 informatie op de website

Verzoeker is van mening dat volgens informatie op de website van SaBeWa Zeeland men geen bank- of spaartegoed mag hebben om voor kwijtschelding in aanmerking te komen. Uit informatie op de websites van andere instanties blijkt dat volgens, de overigens anonieme, verzoeker dat dit niet klopt. De Ombudsman vraagt om de persoonsgegevens kenbaar te maken omdat anonieme klachten niet in behandeling worden genomen. Daarna volgt geen reactie.

dossier 2015.032 geen kwijtschelding toegekend

Omdat SaBeWa Zeeland niet reageert op een vraag van de Nationale Ombudsman naar aanleiding van een bij hen ingediende klacht wordt deze klacht doorgezonden naar de Zeeuwse Ombudsman. Uit informatie van de klachtencoördinator blijkt dat deze klacht nog steeds in behandeling is. Verzoeker is een ondernemer voor wie in 2013 nog geen kwijtschelding werd verleend. Dat is de reden dat, ook in beroep, zijn aanvraag is afgewezen. Vanaf 2014 kunnen ondernemers wel een beroep doen op kwijtschelding. Dit wordt aan verzoeker doorgegeven.

dossier 2015.034 afwijzing kwijtschelding

Voor 2012 en 2013 is kwijtschelding verleend maar voor 2014 niet meer. Die aanvraag is afgewezen omdat verzoeker binnen een jaar een belastingteruggave verwacht. Deze dient gebruikt te worden om de aanslag voor de gemeentelijke en waterschaps belastingen te voldoen. Tegen de afwijzing is beroep aangetekend. Uit informatie blijkt dat de belastingteruggave mogelijk door haar bewindvoerder is ontvangen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar om met hem contact op te nemen. Enige tijd later deelt zij mee dat de kwijtschelding alsnog is toegekend.

dossier 2015.036 afwijzing kwijtschelding

Een verzoek om kwijtschelding is afgewezen omdat verzoeker over teveel vermogen beschikt. Omdat zijn levensverwachting zeer beperkt is heeft hij geld opzij gezet om te zijner tijd zijn begrafenis te kunnen betalen. Dit bedrag is echter hoger dan het maximaal vrijgestelde bedrag en is ook vrij besteedbaar. De Zeeuwse Ombudsman adviseert om een begrafenisverzekering af te sluiten en het gereserveerde bedrag daarvoor te gebruiken. Als dat is gebeurd komt hij mogelijk in aanmerking voor de hardheidsclausule.

dossier 2015.048 afwijzing kwijtschelding

De behandeling van zijn verzoeken om kwijtschelding (zie ook klacht 2012.096) leveren volgens verzoeker nog steeds problemen op. Hij is in het bezit van meerdere voertuigen en is van mening dat hij zijn auto op medische gronden nodig heeft. SaBeWa Zeeland heeft hem daarom om een medische verklaring gevraagd. De Zeeuwse Ombudsman geeft aan dat hij vragen kan stellen aan de klachtencoördinator. Als hij de stukken betreffende de kwijtschelding opstuurt maar de Zeeuwse Ombudsman dan kan bekeken worden of de regelingen goed worden toegepast. Van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2015.058 afhandeling verzoeken kwijtschelding

De afgelopen jaren heeft verzoeker steeds kwijtschelding van de lokale belastingen ontvangen. Nu de behandeling van de aanvragen is overgenomen door SaBeWa Zeeland constateert hij dat de behandeling van de aanvragen veel langer duurt en dat het ook meer moeite kost om kwijtschelding te krijgen. Hij geeft aan dat hij vervelend door de medewerkers van SaBeWa zou zijn behandeld. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem erop dat hij beroep kan aantekenen als zijn verzoek wordt afgewezen. Daarnaast heeft hij nog een vraag over de afkoop van kleine pensioenafspraken. Hiervoor wordt hij doorverwezen naar de informatie op de website van de Autoriteit Financiële Markten.

dossier 2015.059 automatische kwijtschelding

Verzoeker heeft een aanvraag om kwijtschelding ingediend maar is van mening dat zij voor automatische kwijtschelding in aanmerking moet komen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert het besluit over het kwijtscheldingsverzoek af te wachten.

dossier 2015.061 bezwaar tegen ten onrechte verstuurd aanmaning

SaBeWa Zeeland stuurt een aanmaning omdat het volledige verschuldigde bedrag voor de lokale belastingen nog niet is voldaan. Verzoeker, die in het buitenland woont, is van mening dat hij die belastingen niet verschuldigd is omdat hij het betreffende pand inmiddels heeft verkocht. Hij maakt bezwaar tegen de aanmaning. Volgens SaBeWa is met de verkoop van het pand reeds rekening gehouden maar is er desondanks nog een openstaand restant bedrag, verhoogd met de kosten voor de dwanginvordering. Daarvoor wordt een betalingsregeling aangeboden. Verzoeker is van mening dat hij de kosten van de dwanginvordering niet hoeft te betalen omdat hij daarvan nooit op de hoogte is gesteld. De Zeeuwse Ombudsman wijst verzoeker erop niet bevoegd te zijn om het bezwaar te behandelen.

dossier 2015.062 aanslag belastingen

Enige tijd gelden heeft verzoeker een aanslag voor de waterschapsbelastingen ontvangen. Omdat de aanslag zijns inziens niet klopte heeft hij dit aan SaBeWa Zeeland kenbaar gemaakt waarna de aanslag is aangepast. Hierdoor constateert SaBeWa volgens hem dat hij eigenaar was geworden van de woning en heeft hij ook een aanslag gekregen van de eigenaarslasten. Daar is hij het niet mee eens. De Zeeuwse Ombudsman verwijst naar de klachtcoördinator.

dossier 2015.063 is een beleggingsverzekering vermogen in kader kwijtschelding?

Een beroep tegen de afwijzing van een verzoek om kwijtschelding wordt ongegrond verklaard. Omdat er een beleggingsverzekering is afgesloten is er volgens SaBeWa sprake van vermogen waarbij de belastingschuld zou kunnen worden betaald. Uit onderzoek blijkt echter dat deze beleggingsverzekering is gekoppeld aan een hypotheek die alleen voor de aflossing daarvan mag worden gebruikt. De Zeeuwse Ombudsman verzoekt SaBeWa om deze reden de afwijzing van verzoek tot kwijtschelding te heroverwegen. Omdat verzoeker veel problemen heeft wordt op aandringen van de Zeeuwse Ombudsman in contact met de klachtcoördinatoren van SaBeWa Zeeland en Terneuzen gezocht naar een oplossing. Op het moment van het verschijnen van het jaarverslag lopen er gesprekken met verzoeker over schuldhulpverlening en maatschappelijk werk.

dossier 2015.064 afwijzing kwijtschelding omdat juiste bewijsstukken niet zijn overlegd

Voor de behandeling van het beroepschrift met betrekking tot de afwijzing van een aanvraag voor kwijtschelding vraagt SaBeWa Zeeland de gedownloade bankafschriften te overleggen. Omdat verzoeker hieraan niet voldoet, verklaart SaBeWa Zeeland het beroep van verzoeker ongegrond. Het besluit is echter genomen voor het verstrijken van de uiterste datum waarop de bankafschriften moeten zijn ingeleverd. De Zeeuwse Ombudsman wijst SaBeWa hierop en adviseert verzoeker de gevraagde stukken voor de uiterste datum in te leveren. Nadat de stukken zijn ingeleverd ontvangt verzoeker alsnog kwijtschelding.

dossier 2015.071 teruggave belastingdienst leidt tot afwijzing kwijtschelding

Om medische redenen moeten de dochter en het kleinkind van verzoeker een speciaal dieet volgen. De kosten hiervoor kunnen zij aftrekken van de belasting. De hiervoor van de belasting ontvangen teruggave betekent dat haar dochter, die een WWB-uitkering heeft, niet meer in aanmerking komt voor kwijtschelding. Uit informatie van SaBeWa blijkt dat de teruggave moet worden gebruikt om de lokale belastingen te voldoen. De klachtencoördinator heeft verzoeker gevraagd om nadere informatie maar die wordt niet verstrekt. Daarom wordt het klachtdossier gesloten.

dossier 2015.073 nog steeds geen terugbetaling ontvangen

De WOZ-waarde over 2013 is naar aanleiding van een bezwaarschrift lager vastgesteld. Dat betekent ook dat een te hoog bedrag aan waterschaps- en gemeentelijke belastingen is betaald. Het teveel betaalde bedrag is, aldus verzoeker, meer dan één jaar na de aanpassing, nog steeds niet teruggestort. De Zeeuwse Ombudsman neemt contact op met SaBeWa Zeeland en wijst daarbij ook op de vergoeding van invorderingsrente. Drie weken later wordt meegedeeld dat het bedrag inclusief rente overgemaakt is aan verzoeker. Daarna bevestigt verzoeker de ontvangst van het bedrag.

dossier 2015.076 onjuiste aanslag hondenbelasting

SaBeWa Zeeland legt een aanslag op voor twee honden terwijl verzoeker maar één hond bezit. Hij neemt contact op met SaBeWa Zeeland en volgens hem zou er gezegd zijn dat hij voor twee honden moet betalen omdat hij één grote hond heeft en de belasting wordt geheven naar het gewicht van de hond. De Zeeuwse Ombudsman verwijst dit laatste naar het rijk der fabelen en adviseert bezwaar te maken tegen de aanslag.

dossier 2015.077 afwijzing kwijtschelding in verband met bijdrage Wbe

Voor de aansluiting van de gemeente bij SaBeWa Zeeland werd aan verzoeker, ook door het waterschap, steeds volledige kwijtschelding van belastingen toegekend. De maandelijkse bijdrage die zij krijgt op grond van de Wet bevordering eigenwoningbezit werd door de gemeente buiten beschouwing gelaten bij de berekening van de betalingscapaciteit. Door SaBeWa wordt deze bijdrage echter wel meegerekend waardoor verzoeker niet meer in aanmerking komt voor volledige kwijtschelding. Nadat de Zeeuwse Ombudsman contact opneemt, komt SaBeWa tot de conclusie dat deze bijdrage ten onrechte is meegenomen. Enige tijd later ontvangt verzoeker bericht dat de aanvragen voor kwijtschelding over 2013 en 2014 alsnog zijn gehonoreerd.

dossier 2015.078 aanvraag kwijtschelding

Sinds een aantal jaar ontvangt verzoeker een WWB-uitkering. Tot en met 2013 is zij steeds in aanmerking gekomen voor kwijtschelding maar over 2014 is er slechts gedeeltelijke kwijtschelding toegekend. Uit informatie van SaBeWa Zeeland blijkt dat zij over voldoende betalingscapaciteit beschikt om een deel van de belastingen te betalen. Verzoeker plaatst met name vraagtekens bij het feit of de kinderbijslag mag worden meegeteld. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de regelingen door SaBeWa juist zijn toegepast.

dossier 2015.079 te lange termijn behandeling beroepschrift kwijtschelding

In december is een beroepschrift tegen de afwijzing van een kwijtscheldingsverzoek ingediend. In februari wordt de ontvangst bevestigd en in april ontvangt verzoeker een brief om nadere informatie toe te sturen. Zij vindt de termijnen veel te lang en de toonzetting van de brieven erg onvriendelijk. Uit informatie van SaBeWa Zeeland blijkt dat men streeft naar een behandeltermijn van 3 tot 3,5 maanden. De toonzetting van de correspondentie heeft reeds intern de aandacht. Er heeft ook een aanpassing van de website plaatsgevonden. Over de kwijtschelding is er meer informatie te vinden. Aan de hand van de ontvangen klachten is nagegaan aan welke informatie burgers behoefte hebben. De Zeeuwse Ombudsman deelt verzoeker mee dat er sprake is van achterstanden bij de behandeling van beroepschriften. Haar klacht wordt als signaal doorgezonden naar SaBeWa.

dossier 2015.083 bezwaarschrift forensenbelasting

De Zeeuwse Ombudsman ontvangt een bezwaarschrift tegen een door SaBeWa Zeeland opgelegde aanslag forensenbelasting. Het bezwaarschrift wordt formeel ter behandeling doorgezonden en SaBeWa bevestigt de ontvangst. Verzoeker wordt hiervan op de hoogte gesteld.

dossier 2015.084 afwijzing verzoek kwijtschelding

Tot en met 2013 was er sprake van automatische kwijtschelding maar voor 2014 moest verzoeker weer een aanvraag indienen. SaBeWa Zeeland wijst het verzoek af omdat er sprake is van vermogen. Het blijkt dat dit vermogen is ontstaan door een toekenning van categoriale bijstand door de gemeente. Enige tijd later wordt door verzoeker meegedeeld dat de aanslag inmiddels is voldaan. SaBeWa Zeeland nodigt hem uit voor een gesprek maar daaraan wordt geen gevolg gegeven. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de bemiddeling niet tot een oplossing heeft geleid. Omdat er nog geen interne klachtbehandeling heeft plaatsgevonden wordt gevraagd of het goed is dat de klacht ter behandeling wordt doorgezonden aan de gemeente Middelburg. De onder die gemeente ressorterende belastingsamenwerking heeft het verzoek tot kwijtschelding immers afgewezen. Van verzoeker wordt daarna geen enkele reactie meer ontvangen waarna het dossier wordt gesloten.

dossier 2015.087 afwijzing beroep kwijtschelding

Het beroep tegen de afwijzing van de kwijtschelding van belastingen wijst SaBeWa opnieuw af wegens een teruggave door de belastingdienst. Door verzoeker, die een Wajong uitkering heeft, is een lening afgesloten voor de kosten van een opleiding en van de belastingdienst heeft zij voor deze studiekosten een teruggave gekregen. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de regelingen door SaBeWa Zeeland juist zijn toegepast.

dossier 2015.088 beoordeling beroepschrift kwijtschelding

De auto van verzoeker is meer waard dan de drempelwaarde. Om die reden is zijn aanvraag om kwijtschelding afgewezen (zie dossier 2014.185). Aangezien hij van mening is dat hij de auto om medische redenen nodig heeft, is door hem bij het beroepschrift een doktersverklaring overlegd. Uit telefonische informatie van SaBeWa Zeeland heeft hij geconcludeerd dat zijn beroep zal worden afgewezen. De Zeeuwse Ombudsman neemt contact op met de klachtencoördinator. Die bevestigt dat gesuggereerd is dat het beroepschrift ongegrond zou worden verklaard. Korte tijd later ontvangt verzoeker bericht dat de kwijtschelding alsnog is toegewezen.

dossier 2015.091 terugbetaling in verband met kwijtschelding

In verband met het, na het indienen van een beroepschrift, alsnog toekennen van de kwijtschelding heeft verzoeker recht op een terugbetaling van de reeds betaalde belasting. Twee maanden na dato heeft zij nog niets ontvangen. Uit informatie van SaBeWa Zeeland blijkt dat, als gevolg van automatiseringsproblemen, het bedrag nog niet is terugbetaald. Dit zal binnen enkele dagen alsnog gebeuren.

dossier 2015.092 ruilen auto en kwijtschelding

De kwijtschelding over 2013 wordt afgewezen omdat dat het geld dat besteed is voor de aanschaf van een auto, ook gebruikt had kunnen worden voor het voldoen van de belastingaanslag. Uit door verzoeker overlegde informatie blijkt dat er echter sprake is geweest van een ruil met gesloten beurzen. Voor SaBeWa is dat echter geen reden om het ingenomen standpunt te wijzigen omdat bij de aanvraag om kwijtschelding was vermeld dat de auto was gekocht voor een nader aangegeven bedrag. Het verhaal van de ruil is pas na de afwijzing van de kwijtschelding op tafel gekomen. Daarnaast is uit onderzoek gebleken dat er sprake was van een verschil in dagwaarde van de auto's ter grootte van het bedrag dat bij de aanvraag was vermeld. Het is dan ook voor SaBeWa niet onwaarschijnlijk dat genoemd bedrag ook daadwerkelijk is betaald. De Zeeuwse Ombudsman is van mening dat SaBeWa in deze conform de regelgeving heeft gehandeld.

dossier 2015.102 bankbeslag

Door SaBeWa wordt derdenbeslag gelegd op een bankrekening wegens het niet voldoen van de belastingaanslagen. Verzoeker is van mening dat het beslag in strijd met de wet is gelegd en eist het op grond van het beslag geïnde bedrag terug. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat het beslag door SaBeWa conform de daarvoor geldende regels is uitgevoerd. De Zeeuwse Ombudsman deelt dit aan verzoeker mee waarbij wordt gewezen op de mogelijkheid om kwijtschelding aan te vragen.

dossier 2015.110 beroep afwijzing kwijtschelding ongegrond verklaard

Het beroep tegen de afwijzing van een verzoek om kwijtschelding wordt ongegrond verklaard. Er is voldoende banksaldo aanwezig om de belastingaanslagen te voldoen. Aan de hand van de informatie van SaBeWa Zeeland concludeert de Zeeuwse Ombudsman dat de regelingen goed zijn toegepast. Er spelen echter nog andere problemen waarvoor de Zeeuwse Ombudsman verzoeker verwijst naar het maatschappelijk werk.

dossier 2015.111 dwangbevel wegens niet tijdige betaling aanslagen

Omdat de aanslagen over 2014 niet tijdig zijn voldaan ontvangt verzoeker een dwangbevel. Volgens hem is er echter een aanvraag voor kwijtschelding ingediend. De voorgaande jaren was er steeds sprake van automatische kwijtschelding. SaBeWa Zeeland stelt dat als de gegevens uit de huidige aanvraag ook in 2014 zouden gelden, ook voor dat jaar recht op kwijtschelding zou hebben bestaan. Nadat de Zeeuwse Ombudsman contact opneemt met SaBeWa blijkt dat er intern iets mis is gegaan en dat verzoeker alsnog in aanmerking komt voor kwijtschelding.

dossier 2015.112 geen kwijtschelding voor waterschapsbelastingen

Over 2014 is er, na een beroepschrift, kwijtschelding verleend voor de gemeentelijke belastingen. Voor de waterschapslasten over 2014 ontvangt verzoeker een aanmaning. Dat bevreemdt hem. Hij neemt contact op met SaBeWa Zeeland en daar wordt gezegd dat hij ook kwijtschelding zou moeten ontvangen voor de belastingen van het waterschap. Voor de zekerheid heeft hij daarvoor alsnog een aanvraag ingediend. Nadat de Zeeuwse Ombudsman contact opneemt met SaBeWa blijkt dat het dwangbevel ten onrechte is verzonden. Daarvoor worden excuses aangeboden.

dossier 2015.115 behandelingstermijn aanvraag kwijtschelding

SaBeWa Zeeland deelt mee dat de behandeling van een aanvraag voor kwijtschelding nog geruime tijd in beslag zal nemen. Verzoeker vraagt zich af hoe het zit met de wettelijke beslissingstermijn. De Zeeuwse Ombudsman verwijst verzoeker naar de klachtencoördinator.

dossier 2015.116 aanvraag kwijtschelding

SaBeWa antwoordt ontkennend op de vraag of een aanvraag om kwijtschelding is ontvangen. Nadat de aanvrager is overleden wordt dit door verzoeker gemeld bij SaBeWa Zeeland maar enige tijd later ontvangt zij een dwangbevel. Daarnaast heeft verzoeker een aantal telefonische contacten met SaBeWa als zeer onplezierig ervaren. Uit informatie van de klachtencoördinator blijkt dat het verzoek om kwijtschelding inmiddels in behandeling is genomen. Het dwangbevel wordt ingetrokken, over de contacten neemt de teamleider contact op met verzoeker.

dossier 2015.117 wel aanmaning maar geen aanslag

Er wordt een aanmaning verzonden voor een aanslag die volgens verzoeker nooit door hem is ontvangen. Volgens hem klopt een en ander sowieso niet want hij is geen hoofdbewoner van het pand. Uit informatie blijkt dat het een nog openstaand bedrag betreft voor zijn vorige woonadres. De Zeeuwse Ombudsman stuurt hem deze informatie toe. Daarna wordt niets meer vernomen.

dossier 2015.119 afwijzing verzoek om kwijtschelding

SaBeWa Zeeland wijst het verzoek om kwijtschelding af wegens een te hoog vermogen als gevolg van het ontvangen van een aantal overheidstoelagen. Uit informatie van verzoeker blijkt dat zij, als gevolg van een fout van haar accountant, deze ten onrechte heeft ontvangen en zal moeten terugbetalen. Het bedrag kan echter niet direct worden teruggestort vanwege de administratieve procedures bij de Belastingdienst. Om die reden is het bedrag tijdelijk op een aparte rekening gezet. Nadat een en ander door verzoeker uitvoerig is onderbouwd verzoekt de Zeeuwse Ombudsman aan SaBeWa Zeeland het verzoek om kwijtschelding in heroverweging te nemen. De kwijtschelding wordt alsnog toegekend maar enige tijd later ontvangt ze toch nog

een dwangbevel. De klachtencoördinator van SaBeWa neemt contact met haar op om uit te leggen dat het besluit op het herzieningsverzoek en het dwangbevel elkaar hebben gekruist. De Zeeuwse Ombudsman adviseert SaBeWa in het vervolg in de herzieningsbesluiten tot kwijtschelding te vermelden dat in een dergelijk geval een dwangbevel als niet verzonden kan worden beschouwd.

dossier 2015.132 verzoeker beschikt niet over opgevraagde stukken

In het kader van de behandeling van een verzoek om kwijtschelding wordt aan verzoeker om stukken van de belastingdienst gevraagd waarover zij nog niet beschikt. Zij geeft aan wel een regeling te hebben getroffen met de belastingdienst. Met SaBeWa wordt afgesproken dat zij de daarop betrekking hebbende stukken zal toesturen. Enige tijd later honoreert SaBeWa het verzoek om kwijtschelding.

dossier 2015.140 geen kwijtschelding en problemen met automatische incasso

Na een echtscheiding is verzoeker vanuit het buitenland teruggekeerd in Nederland. Zij heeft nauwelijks inkomsten en daarom kwijtschelding aangevraagd. De kwijtschelding is afgewezen. De afspraken voor een automatische incasso zijn niet goed door SaBeWa uitgevoerd. Uit informatie van SaBeWa blijkt dat er voor de behandeling van de kwijtscheldingsaanvraag nog nadere informatie zal worden opgevraagd. De problemen met de automatische incasso zijn inmiddels opgelost omdat nu de juiste betalingsregeling is ingevoerd. Van verzoeker wordt daarna niets meer vernomen.

dossier 2015.141 kwijtschelding 2013 en 2014 afgewezen

Een verzoek om kwijtschelding over 2015 is nog in behandeling maar over de voorgaande jaren is de kwijtschelding afgewezen. Volgens verzoeker is er in 2013 een fout gemaakt omdat er toen is gezegd dat hij over twee auto's zou beschikken. Maar hij had een auto en een bromfiets. Daarnaast probeert SaBeWa op basis van een machtiging steeds geld af te schrijven van een niet meer bestaande bankrekening. Uit informatie van SaBeWa blijkt dat er in 2013 sprake was van voldoende betalingscapaciteit. De auto en bromfiets hebben daarbij geen enkele rol gespeeld. De machtiging voor de automatische incasso wordt uit het systeem gewist. Voor de nog openstaande vorderingen kan verzoeker contact opnemen voor het treffen van een betalingsregeling. Nadat dit aan verzoeker is meegedeeld wordt niets meer van hem vernomen.

dossier 2015.150 gebruik automatische incasso

Voor de inning van de belastingen van het waterschap is een machtiging voor automatische incasso aan SaBeWa afgegeven. Nu SaBeWa ook de gemeentelijke belastingen int, wordt die machtiging daarvoor ook gebruikt. Daarvoor had volgens verzoeker SaBeWa om zijn toestemming moeten vragen. Uit informatie van SaBeWa blijkt dat men dit wel overwogen heeft maar vanwege de administratieve lasten daarvan is afgezien. Formeel had wel een nieuwe machtiging moeten worden gevraagd. Voor verzoeker is deze uitleg onvoldoende, hij verwacht een eerlijke en behoorlijke uitleg. SaBeWa verstuurt een brief aan verzoeker en biedt haar verontschuldiging aan voor de gang van zaken. Alhoewel hij niet helemaal tevreden is over de afdoening wil hij zijn klacht niet verder doorzetten.

dossier 2015.156 afwijzing kwijtschelding

Bij de berekening van het netto inkomen houdt SaBeWa volgens verzoeker geen rekening met de aflossing van schulden aan andere schuldeisers. Uit informatie van SaBeWa blijkt dat er voldoende saldo op de bewindvoerdersrekening aanwezig is om de belastingaanslag te voldoen. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat het verzoek om kwijtschelding conform de regelgeving is afgewezen.

dossier 2015.174 tenaamstelling aanslagbiljet

Het is voor verzoeker onduidelijk waarom een aanslag, in afwijking van de gebruikelijke gang van zaken, nu opeens op de naam van haar partner staat. Uit informatie van SaBeWa blijkt dat dit het gevolg is van de nieuwe beleidsregels die zijn opgesteld. Omdat verzoeker de nodige vraagtekens plaatst bij die beleidsregels legt SaBeWa de achtergrond van een en ander nog eens uit. Daarna wordt van verzoeker niets meer vernomen.

dossier 2015.181 afwijzing kwijtschelding

Een verzoek om kwijtschelding wijst SaBeWa Zeeland af omdat verzoeker geen gegevens kan overleggen over een bankrekening. Maar de betreffende rekening staat niet op zijn naam. Na contact met SaBeWa krijgt hij het advies om bij het indienen van een beroepschrift een bewijs van opheffing van de rekening te voegen.

dossier 2015.183 aanmaning ontvangen

Er is een aanmaning ontvangen voor een nog openstaande belastingschuld (zie ook dossier 2014.044) Verzoeker beweert dat ze over 2013 kwijtschelding heeft ontvangen maar dat blijkt niet het geval te zijn. De aanmaning heeft daarop betrekking. Nadat de Zeeuwse Ombudsman haar hierop wijst bevestigt zij enige tijd later dat dit klopt. Zij krijgt het advies contact op te nemen met de klachtencoördinator voor het treffen van een betalingsregeling.

dossier 2015.190 te hoge taxatie

De waarde van het pand van verzoeker wordt volgens hem stelselmatig te hoog vastgesteld. De waarde van een andere, identieke, woning is namelijk lager vastgesteld. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem naar de klachtencoördinator. Die wijst erop dat in een dergelijk geval bezwaar kan worden gemaakt. Uit informatie van SaBeWa blijkt dat er één keer iets mis is gegaan. Daartegen heeft verzoeker bezwaar gemaakt. Op korte termijn zal de uitspraak worden toegezonden. Dat er stelselmatig iets mis is blijkt een onjuiste conclusie te zijn. Overigens blijkt het ook niet over identieke panden te gaan.

dossier 2015.192 beroep kwijtschelding afgewezen

Het beroep tegen de afwijzing van een verzoek om kwijtschelding is volgens verzoeker onterecht ongegrond verklaard. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat er sprake is van een teruggave van de Belastingdienst waarmee de belastingaanslagen kunnen worden voldaan. De afwijzing is conform de regelgeving gedaan.

dossier 2015.193 geen kwijtschelding toegekend over 2014 en over aanvraag 2015 nog niets vernomen

Omdat de aanvraag over 2014 (zie dossier 2014.010) is afgewezen heeft verzoeker beroep aangetekend. Daarop heeft hij nog geen reactie gekregen. Op de aanvraag voor 2015 heeft hij nog geen reactie ontvangen terwijl hij al wel een aanmaning heeft ontvangen. Nadat SaBeWa het verzoek over 2014 opnieuw tegen het licht houdt en ook het verzoek over 2015 beoordeelt, trekt SaBeWa de conclusie dat verzoeker alsnog voor 2014 kwijtschelding krijgt alsook voor 2015. De dwanginvordering wordt stopgezet.

dossier 2015.196 onjuiste berekening inkomen bij kwijtschelding

Nadat zijn beroepschrift ongegrond is verklaard geeft verzoeker (zie ook dossier 2015.032) aan dat zijn inkomen naar zijn mening onjuist is berekend. Op verzoek van de Zeeuwse Ombudsman bekijkt SaBeWa de berekening opnieuw maar de conclusie blijft dat deze juist is.

dossier 2015.197 kwijtschelding en wet schuldsanering natuurlijk personen

Zowel door zijn bewindvoerder als door verzoeker zou een kwijtscheldingsverzoek zijn ingediend. Uit informatie van SaBeWa blijkt dat er geen verzoek is ontvangen. Daarom zal een aanvraagformulier worden toegezonden. Korte tijd later geeft verzoeker aan dat er een bezwaarschrift is ingediend tegen de aanslag met betrekking tot de tenaamstelling. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat er een aantal zaken door elkaar lopen en adviseert verzoeker z.s.m. een aanvraag om kwijtschelding in te dienen. Wat betreft de tenaamstelling wordt geconstateerd dat deze op grond van de door SaBeWa gehanteerde beleidsregels juist is. Uiteindelijk wordt het bezwaarschrift niet ontvankelijk verklaard. Naar aanleiding daarvan wijst de Zeeuwse Ombudsman SaBeWa erop dat in dergelijke gevallen de afhandeling van een bezwaarschrift veel sneller moet plaatsvinden. Dat onderschrijft SaBeWa.

dossier 2015.200 onredelijke aanmaning

Na bijna een jaar stuurt SaBeWa een aanmaning voor een zeer gering nog openstaand bedrag. Verzoeker heeft nimmer een herinnering ontvangen voor het nog openstaande bedrag. Omdat zij normaal gezien altijd tijdig heeft betaald zou het naar haar mening de overheid wel passen als dienstverlening richting burgers. De klachtencoördinator zegt toe deze suggestie mee te nemen.

dossier 2015.202 aanmaning ontvangen terwijl vraag nog niet is beantwoord

Een aanvraag om kwijtschelding wijst SaBeWa af omdat verzoeker een bedrag van de Belastingdienst heeft terugontvangen waarmee hij de aanslag had kunnen voldoen. Verzoeker stelt dat de Belastingdienst later heeft aangegeven dat deze teruggave onjuist was en hij een bedrag moest terugbetalen. Dat heeft hij bij SaBeWa gemeld maar daarop heeft hij nog geen reactie ontvangen. In de tussentijd is wel een aanmaning verzonden. Uit informatie van SaBeWa Zeeland blijkt dat de van toepassing zijnde regelgeving juist is toegepast. Met het later moeten terugbetalen van een belastingteruggave hoeft geen rekening worden gehouden.

dossier 2015.208 afwijzing kwijtschelding

Een verzoek om kwijtschelding is afgewezen omdat de woning als vermogen wordt aangemerkt. Verzoeker, de budgetbeheerder van de betrokken familie, is van mening dat er geen sprake is van een feitelijke overwaarde van de woning. Uit informatie van SaBeWa concludeert de Zeeuwse Ombudsman dat bij de beoordeling van de kwijtschelding is gehandeld conform de regelgeving. Er wordt nog gewezen op de mogelijkheid tot het treffen van een betalingsregeling.

dossier 2015.209 afwijzing kwijtschelding wegens vermogen

Een verzoek om kwijtschelding is afgewezen omdat op een spaarrekening voldoende saldo aanwezig is om de belastingaanslag te kunnen voldoen. Dit bedrag was echter bedoeld om de verhuiskosten te kunnen betalen omdat de cliënt van verzoeker om medische redenen wilde of diende te verhuizen. Hij wordt doorverwezen naar de klachtencoördinator en hij wordt gewezen op de mogelijkheid een beroep te doen op de hardheidsclausule.

dossier 2015.215 geen gebruik gemaakt van machtiging automatische incasso

SaBeWa heeft geen gebruik gemaakt van een volgens verzoeker verstrekte machtiging voor een automatische incasso. Daardoor heeft hij nu een aanmaning ontvangen met invorderingskosten. Uit informatie van SaBeWa blijkt dat de machtiging daar nooit is ontvangen. Deze reactie is voor verzoeker niet bevredigend waarna de Zeeuwse Ombudsman de klacht ter behandeling doorstuurt naar SaBeWa Zeeland.

dossier 2015.218 ondanks automatische incasso toch aanmaningen

Ondanks dat er een machtiging is afgegeven voor een automatische incasso blijkt verzoeker toch nog een aanmaning te ontvangen. Uit informatie van SaBeWa blijkt dat de aanmaning betrekking heeft op de toeristenbelasting. Daarvoor is geen automatische incasso mogelijk. Volgens SaBeWa is dat ook voldoende duidelijk op de aanslag en de website vermeld. Omdat het in dit geval mogelijk voor verzoeker onvoldoende duidelijk is geweest hoeven in dit geval uit coulance de invorderingskosten niet te worden betaald.

dossier 2015.219 kwijtschelding afgewezen wegens te hoge waarde auto

De moeder van verzoeker heeft haar een auto geschonken waarvan de waarde hoger is dan het drempelbedrag. Daardoor komt zij niet in aanmerking voor kwijtschelding. De auto is echter onmisbaar wegens haar gezondheid. Zij wordt doorverwezen naar de klachtencoördinator om na te gaan waar de vereiste medische verklaring aan moet voldoen. Na bemiddeling van de Zeeuwse Ombudsman wordt duidelijk waaraan de medische verklaring moet voldoen. Als die verklaring door SaBeWa Zeeland is ontvangen, wordt de uitspraak heroverwogen. Verzoeker ontvangt alsnog kwijtschelding.

dossier 2015.222 geen kwijtschelding toegekend

Ook in beroep wordt er voor 2014 en 2015 geen kwijtschelding verleend aan de moeder van verzoeker, die bij haar inwoont. In het verleden is er wel kwijtschelding verleend. Uit informatie van SaBeWa blijkt dat de kwijtschelding op grond van de regelgeving terecht is afgewezen. Er wordt geen rekening gehouden met de netto-woonlasten omdat er sprake is van een gezamenlijke huishouding.

dossier 2015.224 afwijzing kwijtschelding

SaBeWa Zeeland wijst het kwijtscheldingverzoek af omdat verzoeker een lening aan een familielid heeft terugbetaald. Dit geld had ook gebruikt kunnen worden voor het betalen van de belasting. De Zeeuwse Ombudsman constateert dat de regelgeving juist is toegepast.

dossier 2015.229 dwangbevel

Er is een dwangbevel verzonden voor een, volgens verzoeker, al betaald bedrag. Al eerder heeft verzoeker zich o.a. over deze kwestie tot de Zeeuwse Ombudsman gewend (zie dossier 2015.083). Uit informatie van SaBeWa blijkt dat verzoeker het verschuldigde bedrag op een rekening van de gemeente heeft overgemaakt. Die heeft het bedrag teruggestort. Pas na het dwangbevel wordt het bedrag op de juiste rekening gestort. SaBeWa Zeeland stelt vast dat de aanmaning niet onterecht is verzonden. Uit coulance worden de kosten van de aanmaning en het dwangbevel terugbetaald. De eerder n.a.v. het bezwaarschrift geconstateerde fouten betreffende de aanslagen forensenbelasting zijn al in een eerder stadium hersteld. Maar kennelijk was dit nog niet voldoende duidelijk voor verzoeker.

dossier 2015.230 geen toekenning kwijtschelding

In tegenstelling tot eerdere jaren ontvangt verzoeker dit jaar geen kwijtschelding belastingen. Omdat de gemeente op één dag alle gemeentelijke toeslagen en bijzondere bijstand had overgemaakt was er volgens hem sprake van een te hoog saldo op zijn bankrekening. Uit analyse van het opgevraagde dossier blijkt echter dat het kwijtscheldingsverzoek is afgewezen omdat verzoeker in maart een lening aan zijn zus van € 1.400,00 heeft afbetaald. Het bedrag voor de aflossing van de lening aan de zus had gebruikt kunnen en moeten worden om de aanslag te voldoen. Dit besluit is in overeenstemming met de regelgeving van de uitvoeringsregeling Invorderingsregeling 1990. SaBeWa Zeeland hoeft zich niet achter te stellen ten opzichte van andere schuldeisers. Dit wordt aan verzoeker meegedeeld. De Zeeuwse Ombudsman kan hierin niets voor hem betekenen.

Dossier 2015.231 aanmaningen op oude adres ondanks WSNP

Verzoeker ontvangt aanmaningen over 2013 en 2014 op zijn oude adres, terwijl deze opgenomen zouden moeten zijn in de boedel voor het WSNP-traject. Dit geeft veel stress omdat verzoekers herinnerd worden aan een moeilijke periode toen zij hun hoge schulden nog niet onder controle hadden. Een week later ontvangen zij dezelfde aanslagen op hun nieuwe adres. Het adres is handmatig aangepast. Na bemiddeling van de Zeeuwse Ombudsman spreekt de klachtencoördinator met de bewindvoerder af dat beide aanslagen in de boedel worden opgenomen. De extra kosten scheldt SaBeWa Zeeland kwijt en het adres wordt in de administratie gewijzigd.

4.20 Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelderegio

In het verslagjaar zijn geen klachten over het samenwerkingsverband ontvangen.

4.21 Veiligheidsregio Zeeland

dossier 2015.065 overlast van de brandweer

In een leeggekomen gebouw wordt in de avonduren door de brandweer geoefend zonder dat de bewoners van de buurt daarvan op de hoogte zijn gesteld. Verzoeker heeft daarover een klacht ingediend bij de Veiligheidsregio. De Veiligheidsregio deelt mee dat uit een ingesteld buurtonderzoek blijkt dat de andere buurtbewoners zich niet herkennen in de klacht. Verder legt de Veiligheidsregio uit dat er ook geen oefeningen meer gepland staan. Verzoeker voelt zich met de reactie op de klacht niet serieus genomen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert hem om de Veiligheidsregio te verzoeken tot een formele behandeling van zijn klacht over te gaan. Daarna wordt niets meer van hem vernomen.

4.22 RUD-Zeeland

dossier 2015.040 informatie over uitgevoerde controles niet willen geven?

Verzoeker dient op grond van de WOB een verzoek om informatie over uitgevoerde controles met betrekking tot houtkachels. Omdat de RUD niet over deze informatie beschikt wordt het verzoek doorgezonden naar de gemeente Noord-Beveland die de betreffende controles zou hebben uitgevoerd. Overigens houdt dit verzoek rechtstreeks verband met klacht 2014.155 die ter behandeling is doorgezonden naar de betreffende gemeente. Verzoeker vraagt zich af of hij kan concluderen dat de RUD de betreffende informatie niet wil geven. De Zeeuwse Ombudsman geeft aan dat hij niet bevoegd is naar dergelijke zaken een onderzoek in te stellen omdat er een mogelijkheid is om bezwaar te maken danwel. beroep in te stellen. Daarnaast krijgt verzoeker het advies juridische bijstand te zoeken omdat hij de reikwijdte van de WOB onvoldoende kent.

dossier 2015.155 last van laag frequentie geluid

Een bewoner van een appartement ervaart overlast die volgens haar wordt veroorzaakt door laag frequent geluid. Verzoeker heeft daarvan al een aantal keer melding gemaakt bij de RUD. Volgens haar is de bron de afzuiginstallatie van de naastgelegen praktijk van een fysiotherapeut. Een medewerker van de RUD bekijkt de situatie ter plaatse. Er is inmiddels een afspraak gemaakt voor een overleg met de eigenaar van de woning, de gemeente en de RUD. Verzoeker betwijfelt echter of haar probleem in dat overleg serieus zal worden genomen. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar iemand mee te nemen naar het gesprek. Daarna wordt van haar niets meer vernomen.

4.24 niet aangesloten/niet bevoegd

dossier 2015.001 geen vaste woon- of verblijfplaats

Verzoeker is werkloos geworden. Hij heeft een postadres. Een aanvraag voor een WWB-uitkering is afgewezen, maar tegen dit besluit is geen bezwaar gemaakt. Hij wordt doorverwezen naar maatschappelijk werk zodat bekeken kan worden hoe dit probleem opgelost kan worden.

dossier 2015.002 verkeerde ombudsman

Door de gemeente Vlaardingen is een naheffingsaanslag parkeerbelasting opgelegd. Het ingediende bezwaarschrift is ongegrond verklaard. Verzoeker vindt dat hij daardoor onbehoorlijk is behandeld omdat hij nu kosten moet maken voor het indienen van een beroepschrift. De Zeeuwse Ombudsman deelt verzoeker mede dat de gemeente Vlaardingen is aangesloten bij de gemeentelijke ombudsman Rotterdam en verstrekt hem de nodige informatie over het indienen van een klacht.

dossier 2015.003 beëindiging huur

De eigenaar van een woning sommeert verzoeker, die de woning huurt, binnen twee dagen de woning te verlaten. Voor de problemen met de huur wordt hij doorverwezen naar het Juridisch Loket, voor het aanvragen van een urgentieverklaring naar de woningcorporatie. Tevens wordt hem geadviseerd contact op te nemen met het maatschappelijk werk.

dossier 2015.006 lange behandelingsduur bezwaarschrift belastingdienst

De belastingdienst bericht verzoeker dat de behandeling van zijn bezwaarschrift tegen de berekening van zijn huurtoeslag nog enige maanden in beslag zal nemen. Hij vraagt zich af welke stappen hij daartegen kan ondernemen. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de belastingdienst en de Nationale Ombudsman.

dossier 2015.013 diverse klachten

Verzoeker heeft geen vaste woon- of verblijfplaats en hij heeft 1,5 jaar in de gevangenis vastgezet. Hij is ontevreden over de crisisdienst van Emergis, door de woningcorporatie is hij op de zwarte lijst geplaatst en hij wil actie ondernemen in de richting van een journaliste die negatieve informatie over hem in een artikel in de krant heeft opgenomen. De Zeeuwse Ombudsman geeft informatie over hoe hij daarover klachten kan indienen en bij welke instanties.

dossier 2015.044 nieuwe dienstregeling openbaar vervoer

Door de nieuwe dienstregeling voor het openbaar vervoer is het voor de kinderen van verzoeker niet meer mogelijk daarvan gebruik te maken voor het bezoeken van hun onderwijsinstelling. Bij lange schooldagen kunnen zij niet tijdig meer met het openbaar vervoer thuiskomen. Hij heeft zijn ongenoegen daarover kenbaar gemaakt bij de provincie maar vindt dat ook de verantwoordelijke bestuurder(s) moeten worden geïnformeerd. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem op het speciale klachtennummer dat door de provincie voor het indienen van klachten over de nieuwe dienstregeling is geopend.

dossier 2015.050 niet uitbetalen PGB's door SVB

De uitbetalingen aan zorgverleners op grond van aan cliënten toegekende Persoons Gebonden Budgetten (PGB) geschiedt vanaf 1 januari 2015 door de Sociale Verzekerings Bank (SVB). Verzoeker stelt dat er in haar geval sprake is van nog openstaande facturen en vraagt de Zeeuwse Ombudsman contact op te nemen met het SVB om de uitbetaling te bevorderen. Zij wordt geadviseerd een klacht in te dienen bij het SVB en als deze niet tijdig of niet naar tevredenheid wordt afgehandeld deze voor te leggen aan de Nationale Ombudsman

dossier 2015.052 diverse problemen

Nadat verzoeker al eerder contact heeft opgenomen (zie klacht 2013.029) klaagt hij opnieuw over de problemen van zijn moeder met haar buurman en de sterke gaslucht in de woning van zijn moeder. Daarnaast geeft hij aan dat er ook sprake is van schade aan de woning als gevolg van wegwerkzaamheden. Zowel de politie als de gemeente hebben aangegeven niets aan de onderhavige problemen te kunnen doen. Wat betreft de schade aan de woning dient hij de veroorzaker aansprakelijk te stellen. Hij geeft aan dat hij inmiddels een afspraak heeft met een advocaat en dat voor de gaslucht in de woning een gespecialiseerd bedrijf metingen zal verrichten. Afgesproken is dat als hij nog vragen heeft dat hij contact zal opnemen.

dossier 2015.066 geen loon ontvangen en beëindiging contract

De zoon van verzoeker heeft al twee maanden geen loon ontvangen. Zijn contract is daarna door zijn werkgever beëindigd. Zij vraagt zich af wat de rechten van haar zoon in deze zijn. De Zeeuwse Ombudsman verwijst haar door naar het Juridisch Loket.

dossier 2015.069 problemen met de belastingdienst

Verzoeker die in Nederland heeft gewoond en inmiddels is vertrokken naar het buitenland heeft nog steeds problemen met de Nederlandse belastingdienst. Zij wordt doorverwezen naar de Nationale ombudsman.

dossier 2015.081 beëindiging arbeidscontract

Er is een 0-urencontract afgesloten. Aan verzoeker was toegezegd dat zij minimaal 20 uur per week zou kunnen werken maar dat is nooit het geval geweest. Inmiddels is het contract beëindigd. Zij wil dat er alsnog een uitbetaling voor 20 uur per week plaatsvindt. Verzoeker wordt doorverwezen naar het Juridisch Loket.

dossier 2015.082 beëindiging werkzaamheden voor een uitzendbureau

Omdat verzoeker volgens het uitzendbureau waarvoor zij werkzaamheden verrichtte niet voldeed aan de eisen wat betreft de legitimatieplicht is haar te kennen gegeven dat zij niet meer voor het uitzendbureau mocht werken. Omdat zij over een rechtsbijstandsverzekering beschikt wordt haar geadviseerd de zaak daar voor te leggen.

dossier 2015.089 probleem met woningcorporatie

Op de erfafscheiding tussen de woning van verzoeker en woningen van een woningcorporatie is beplanting aangebracht waarvan zij regelmatig overlast ondervindt. Zij heeft geprobeerd dit bespreekbaar te maken bij de corporatie maar dat heeft niet tot een oplossing geleid. Zij wordt geadviseerd contact op te nemen met het juridisch Loket.

dossier 2015.098 geen brief energielabel ontvangen

Naar aanleiding van een artikel in de krant neemt verzoeker contact op met het ministerie van BZK omdat zij nog geen brief met betrekking tot het energielabel heeft ontvangen. Het ministerie zegt dat zij de brief ook niet meer zal ontvangen en dat alle informatie ook op de website is te

vinden. Zij heeft geen internet. De Ombudsman wijst haar door naar het ministerie van BZK.

dossier 2015.106 nota's voor niet verleende diensten

Van Delta ontvangt verzoeker steeds hogere nota's voor niet verleende diensten. Hij heeft dat al bij het energiebedrijf kenbaar gemaakt. De Zeeuwse Ombudsman wijst hem op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de geschillencommissie energie.

dossier 2015.126 weg in slechte staat

Omdat de onderhoudstoestand van een fietspad volgens verzoeker heel erg slecht is vraagt zij dit door te geven aan de betrokken diensten. De Zeeuwse Ombudsman deelt haar mee wie de wegbeheerder is en adviseert daarmee contact op te nemen.

dossier 2015.130 klacht over telecom provider

Voor een klacht over een telecomprovider wijst de Zeeuwse Ombudsman verzoeker door naar de geschillencommissie telecommunicatie.

dossier 2015.135 toename verbruik na plaatsing slimme meter

Na de plaatsing van de slimme meter is het gasverbruik van verzoeker dusdanig gestegen dat in de maanden na plaatsing het verbruik meer is dan anders over een heel jaar. Zij wordt gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de geschillencommissie energie.

dossier 2015.136 op zoek naar hulp

Het UWV is van mening dat verzoeker na een ziekte weer in staat is om te gaan werken. Hij wordt er moedeloos van bij elke sollicitatie te worden afgewezen en is op zoek naar een instantie die hem daarbij kan helpen. De Ombudsman verwijst hem naar maatschappelijk werk.

dossier 2015.139 afkoop pensioen

Door verzoeker wordt gevraagd naar de regels met betrekking tot de afkoop van een klein pensioen. De Zeeuwse Ombudsman verwijst hem daarvoor naar de informatie die daarover te vinden is op de website van de Autoriteit Financiële Markten en verwijst hem voor verdere vragen door naar die instantie.

dossier 2015.158 schade aan woning

De huurder van een woning van een woningcorporatie constateert dat er steeds meer scheuren zichtbaar worden. Hij vermoedt dat dit veroorzaakt is door de bronbemaling die in de nabijheid van de flat heeft plaatsgevonden in het kader van een bodemsanering. Verzoeker wordt erop gewezen dat hij hiervoor zijn huurbaas moet aanspreken.

dossier 2015.205 opnieuw aansluiten nutsvoorzieningen

De nutsvoorzieningen zijn afgesloten. Inmiddels is er een nieuwe leverancier gevonden maar het netwerkbedrijf weigert het huis opnieuw aan te sluiten zolang de aansluitkosten niet zijn voldaan. Verzoeker wordt doorverwezen naar het Juridisch Loket.

dossier 2015.210 achtervolgingswaanzin?

Verzoeker is van mening dat hij achtervolgd wordt door medewerkers van verschillende overheidsdiensten en dergelijke. Enige jaren geleden heeft hij een ongeluk gehad waarvan hij vermoedt dat het een aanslag was. Uit informatie van de klachtencoördinator van zijn woongemeente blijkt dat er al gesprekken tussen hem en de politie hebben plaatsgevonden. Die hebben hem doorverwezen naar hulpverleningsinstanties.

dossier 2015.211 overschrijvingskosten

Bij een factuur voor een jaarplaats op een camping worden ook overschrijvingskosten in rekening gebracht. Uit navraag bleek volgens verzoeker dat deze kosten zouden worden gebruikt om hem te screenen. Hij wordt doorverwezen naar het Juridisch Loket.

dossier 2015.220 overlast rokers in flatgebouw

Omdat de benedenburen regelmatig roken op het balkon, moet verzoeker het raam van zijn slaapkamer dichthouden. Volgens hem is dat door een aanpassing van het raam door de woningcorporatie simpel op te lossen maar die wil daar niet aan meewerken. Hij wordt doorverwezen naar de klachtencommissie van de Zeeuws-Vlaamse woningcorporaties.

dossier 2015.223 Schulden bij CZ

Verzoeker wil graag een oplossing voor zijn schulden bij CZ. Verzoeker wordt gewezen op de mogelijkheid om een betalingsregeling aan te vragen.

dossier 2015.226 woning onverkoopbaar door komst asielzoekers

Op een recreatieterrein worden tijdelijk asielzoekers gehuisvest. De ook op het terrein gelegen woning van verzoeker staat al enige tijd te koop. Zij is van mening dat die nu onverkoopbaar zal worden. De Zeeuwse Ombudsman wijst haar erop dat, als zij meent schade te lijden door het handelen van de gemeente in deze, zij de gemeente daarvoor mogelijk aansprakelijk kan stellen.

dossier 2015.227 lichamelijke klachten

Verzoeker geeft aan de nodige lichamelijke klachten te hebben door invloeden van buitenaf. De Zeeuwse Ombudsman adviseert haar een arts te raadplegen.

dossier 2015.234 verzekering tegen arbeidsongeschiktheid keert niet uit

In de jaren zeventig en tachtig heeft verzoeker een sportaccommodatie in Rotterdam geëxploiteerd. Voor zijn oude dag en eventuele arbeidsongeschiktheid had verzoeker middels een verzekering bij het toenmalige GAK een voorziening getroffen, waar verzoeker maandelijks 10 % van zijn omzet voor moest betalen. Het GAK zou dit ondergebracht hebben bij Spaarbeleg. Toen hij arbeidsongeschikt werd heeft hij slechts heel weinig geld gekregen waardoor hij financieel in grote problemen is gekomen. Zijn ex-vrouw heeft hem belasterd, wat ook tot een lagere uitkering heeft geleid. De Zeeuwse Ombudsman is niet bevoegd om onderzoek te doen naar het UWV, de opvolger van het GAK. Uit het meegestuurde klachtdossier wordt duidelijk dat verzoeker de klacht in 2002 aan de Nationale ombudsman heeft voorgelegd. De Nationale

ombudsman kon geen onderzoek in stellen omdat er door de Centrale Raad van Beroep al een uitspraak is gedaan over deze zaak.

De Zeeuwse Ombudsman legt aan verzoeker uit dat ook hij geen onderzoek kan instellen. Dit begrijpt verzoeker, hij vond het vooral belangrijk om zijn problemen onder de aandacht te brengen, zodat dit bij allerlei instanties bekend is.

Analyse

Sinds 1 januari 2015 is de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking De Bevelanden daadwerkelijk gestart met haar werkzaamheden. De gemeenschappelijke regeling voert het beleid uit op het gebied van werk, inkomen en zorg voor alle gemeenten op de Bevelanden. Doordat gemeenten steeds meer met elkaar samenwerken in verschillende vormen wordt het steeds lastiger betekenis toe te kennen aan het aantal klachten over één 'specifieke organisatie en daarbij vergelijkingen te maken. De ene gemeente heeft een eigen sociale dienst, terwijl een andere die heeft ondergebracht in een gemeenschappelijke regeling. Dit heeft geen invloed op het totaal aantal klachten maar wel op het aantal klachten per gemeente.

Zo verzorgt de gemeente Middelburg de belastingheffing voor heel Walcheren en Schouwen Duiveland. Van de 21 klachten die dit jaar over Middelburg zijn ontvangen, hebben er 11 betrekking op belastingen. Dat zouden er zonder de samenwerking veel minder zijn geweest.

Het aantal ontvangen klachten is wederom gegroeid: van 204 in 2014 naar 235 in 2015. Het aantal uitgebrachte rapporten is niet gestegen. Er zijn 5 rapporten verschenen in 2015 tegen 4 in 2014. Burgers weten de Zeeuwse Ombudsman goed te vinden. Vaak leggen burgers hun klachten en problemen in een vroeg stadium voor. Er heeft dan nog geen formele klachtbehandeling bij de gemeente plaatsgevonden. Vaak is er nog niet direct sprake van klachtwaardige gedragingen. Maar de burger plaatst wel vraagtekens bij de gang van zaken. Veelal is het mogelijk de situatie vlot te trekken door het geven van advies of te bellen met de klachtencoördinator van de aangesloten instelling. Als het relatief eenvoudig is om een klacht op te lossen, dan is niemand erbij gebaat om direct over te gaan tot formele klachtbehandeling.

Andere lokale en regionale ombudslieden kennen dezelfde trend. Het werk van de ombudsman is er steeds vaker opgericht om een oplossing te helpen vinden, dan alleen te oordelen of de overheid behoorlijk of onbehoorlijk heeft gehandeld. Hierbij maakt de Zeeuwse Ombudsman de uitdrukkelijke kanttekening dat het formele oordelen over de behoorlijkheid een belangrijke taak is en blijft van de ombudsman.

Ook dit jaar springt SaBeWa Zeeland op een negatieve manier in het oog. Er zijn dit jaar 61 klachten over SaBeWa Zeeland ontvangen. Vorig jaar waren dit er 35. De behandeling van deze klachten (25% van het totale aantal klachten) is een zware belasting voor het ambtelijk apparaat van de Zeeuwse Ombudsman. De klachten over kwietschelding vragen veel tijd en aandacht omdat de hele beoordeling opnieuw wordt bekeken. Daar is in de loop van het jaar een aantal keer inhoudelijk en indringend met SaBeWa Zeeland over gesproken. SaBeWa Zeeland heeft verklaard alle zeilen bij te zetten om het aantal klachten terug te brengen. Ook op dit punt zal de Zeeuwse Ombudsman de ontwikkeling met een kritische blik blijven volgen. Gebleken is dat het ontbreken van een "warme overdracht" vanuit de deelnemende gemeenten bij de start van de werkzaamheden van de gemeenschappelijke regeling, één van de oorzaken is van een aantal klachten.

De gemeente Goes laat een duidelijke daling in het aantal klachten zien, van 17 in 2014, naar 6 in 2015. Dit verschil wordt verklaard doordat GR De Bevelanden het beleid op klachtgevoelige gebieden van werk, inkomen en zorg uitvoert. Het aantal klachten over niet aangesloten instellingen is van 21 gestegen naar 29.

De decentralisaties op het gebied van werk, zorg en Jeugd (Awbz naar Wmo, de Participatiewet en de Jeugdwet) hebben in 2015 niet geleid tot extra klachten bij de Zeeuwse Ombudsman. Er zijn slechts enkele klachten over ontvangen. Daaruit kan de conclusie worden getrokken dat een

goede en open communicatie met burgers veel problemen kan voorkomen. Het geringe aantal klachten over de decentralisaties is – zo blijkt uit contacten met collega ombudsvoorzieningen -- een landelijk beeld.

In Reimerswaal is een daling te zien. De gemeenten Tholen en Kapelle hebben ieder jaar weinig klachten, zo ook dit jaar. Bij de gemeente Noord-Beveland zijn vier van de vijf klachten door dezelfde persoon ingediend. Dezelfde persoon heeft ook geklaagd over de RUD.

Bijlage

Behoorlijkheidswijzer

Inleiding

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

Anderen 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 verschuilt 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.