

#### **Personeelsdossier terecht vernietigd?**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klager is in de periode van 1975 tot en met 1978 als buitenlands onderwijs assistent werkzaam geweest in Rotterdam. Zijn huidige werkgever heeft hem gevraagd zijn dienstverband nader te preciseren. De dienst informeert hem dat pas vanaf de jaren '90 personeelsdossiers zijn gearhiveerd en dat de gevraagde informatie dus niet verstrekt kan worden. Klager vraagt de ombudsman in hoeverre hij deze informatie van de dienst kan afdwingen. De ombudsman vraagt de dienst welke regeling voor het bewaren van personeelsdossiers destijds van toepassing was. Uiteindelijk blijkt dat na de verzelfstandiging van het openbaar onderwijs in de Stichting BOOR, de organisatie PROSCO verantwoordelijk werd voor het beheer van de personeelsdossiers. Deze organisatie informeert de ombudsman dat de wettelijk voorgeschreven bewaartermijn in het geval van klager was verstrekt en dat zijn dossier is vernietigd. Op grond van de beschikbare gegevens is het ook niet mogelijk om een officieel stuk te laten opstellen. Klager schrijft de ombudsman: *“Bedankt voor uw bemiddeling, hoewel het onvruchtbaar is geweest. Ik heb inmiddels uw advies gevolgd en een soort bewijs van het ABP gekregen (een stuk dat je van de website kunt downloaden). Ik hoop hier iets mee te kunnen doen. Nogmaals dank”*.

---

**2** 2010.29 BURGEMEESTER VAN ROTTERDAM

**Opvang gevonden kat**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Klacht ingetrokken door klager

De kater van klaagster was voor een zwerfkater aangezien en door de dierenambulance naar het asiel gebracht. Toen klaagster erachter kwam waar haar kater was gebleven, bleek dat deze inmiddels een nieuwe eigenaar had gekregen. Nadat klaagster de stichting Dierenopvang Rijnmond over haar kater had benaderd, stemden de nieuwe eigenaren ermee in de kater aan klaagster terug te geven. Wel moest zij de kosten ad € 212,45 voor de opvang aan de stichting betalen. Klaagster was het hier niet mee eens en diende een klacht in bij de stichting. Die klacht werd ongegrond verklaard en zij kreeg haar kater niet terug zolang zij het bedrag niet betaalde. Uitiendelijk benaderde zij de ombudsman. Omdat de burgemeester op grond van het Burgerlijk Wetboek bewaarplicht heeft en deze plicht op basis van een overeenkomst wordt uitgevoerd door voornoemde stichting, legt de ombudsman de klacht aan hem voor. Volgens de burgemeester was de kater een gevonden zaak en heeft de dierenambulance in overeenstemming met de voorschriften gehandeld. Hij acht de klacht dan ook ongegrond. Inmiddels had de wethouder het Fonds Bijzondere Noden benaderd om de kosten te betalen. De ombudsman vroeg klaagster of zij nog behoefte had haar klacht door te zetten. Hoewel klaagster het op basis van juridische argumenten niet eens was met de burgemeester, wilde zij dat de ombudsman de zaak zou sluiten, omdat het haar te veel energie kostte en zij haar aandacht wilde richten op haar gehandicapte kind.

---

**3** 2009.455 DIENST PUBLIEKSZAKEN ROTTERDAM

BURGERLIJKE STAND, VERKIEZINGEN, IMMIGRATIE

***“ Een telefoniste heeft alleen de taak door te verbinden!”***

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

De ombudsman zorgt ervoor dat de klachten op de juiste manier worden afgehandeld, maar klager blijft ontevreden over de reactie van de dienst. De ombudsman: *“Ik concludeer dat uw ideeën over 0800-1545 niet corresponderen met die van de dienst. De mensen van 0800-1545 hebben een veel bredere taak dan het enkel aannemen en doorverbinden van telefoontjes. Het is de bedoeling dat 80% van de gesprekken/verzoeken om informatie zelfstandig door de medewerkers worden afgehandeld... Voor het beantwoorden van vragen over aanslagen, verzoeken om kwijtschelding hebben zij daarom uw BSN nodig en nummers van aanslagen nodig. Ik begrijp dat u de namen callcenter, frontoffice en backoffice vreselijk vindt, maar de vlag dekt in dit geval wel de lading. Het is een ontwikkeling die bij de meeste organisaties in gang is gezet of al is voltooid.”*

---

BURGERLIJKE STAND, VERKIEZINGEN, IMMIGRATIE

**Advocaat wil een uittreksel gba met bepaalde gegevens. De dienst stelt dat dat niet nodig is.**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediëren

Een advocaat stelt voor een bepaalde juridische procedure een uittreksel uit de gemeentelijke basisadministratie nodig te hebben waar bepaalde nationaliteitsgegevens op vermeld staan. De gemeente zegt dat hij die gegevens niet nodig heeft. Over en weer wordt op hoge toon met elkaar gecorrespondeerd. Uiteindelijk benadert de advocaat de ombudsman. Die vraagt zich af of het nodig is dat deze discussie beslecht wordt: heeft de dienst de gevraagde gegevens en/of is er een juridisch bezwaar deze gegevens te verstrekken? De dienst laat weten over deze gegevens te beschikken en dat er geen juridisch bezwaar is om ze te verstrekken. Op verzoek van de ombudsman stuurt de dienst het gevraagde uittreksel. De vraag of de advocaat deze gegevens nodig had is onbeantwoord gebleven.

---

BURGERLIJKE STAND, VERKIEZINGEN, IMMIGRATIE

- I Het niet inhoudelijk reageren op een klacht over het ontwerp van de Nederlandse ID kaart.**
- II Het niet vergoeden van de kosten voor een nieuwe ID-kaart.**

Oordeel:

Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

Geen (eind)oordeel: Klacht valt feitelijk onvoldoende te funderen

De identiteitskaart van de zoon van klaagster vertoonde na een jaar scheuren en daarnaast brak er een stukje af. In eerste instantie is het probleem opgelost door de kaart te plakken; na twee jaar moest de kaart echter vervangen worden. Mevrouw wil de kosten voor de aanschaf van een nieuw ID-kaart graag (deels) vergoed krijgen. *“Net als ieder ander product vind ik dat ook dit moet voldoen aan de verwachting”*, aldus mevrouw. Om deze reden dient mevrouw een klacht in bij de gemeente. De gemeente stuurt de klacht door naar Sagem Identification, die de gebreken en de lijn constateert en concludeert dat de gebreken door verkeerd gebruik zijn ontstaan. Klaagster is het hier niet mee eens en benadert de ombudsman: enerzijds omdat Sagem niet inhoudelijk op haar klacht over het ontwerp van de Nederlandse ID kaart reageert, anderzijds omdat Sagem en de gemeente de kosten voor de nieuwe ID kaart niet willen vergoeden. De ombudsman stelt vast dat de afhandeling van haar klacht als onvoldoende gemotiveerd kan worden gekwalificeerd. Daarnaast stelt hij om diverse redenen geen onderzoek naar haar andere klacht in. Ten eerste, omdat de ID kaart voordat deze in gebruik wordt genomen, grondig is getest. Het enkele feit dat de kaart doorontwikkeld wordt en veranderingen ondergaat betekent niet dat aansprakelijkheid een gegeven is. De tweede reden is dat de ombudsman nauwelijks klachten over het ontwerp van de “oude” ID kaart krijgt. Wanneer het ontwerp heel kwetsbaar zou zijn, zou hij veel klachten moeten ontvangen. Als laatste reden voert de ombudsman aan dat Sagem Identification het betreffende reisdocument heeft onderzocht. Het relaas van het onderzoek is weliswaar summier, maar klaagster heeft de ombudsman onvoldoende overtuigd dat de conclusie van Sagem op onjuiste feiten of omstandigheden is gebaseerd waardoor de conclusie *“onzorgvuldig gebruik door de kaarthouder”* niet overeind zou kunnen blijven.

---

**Het opheffen van een stemlokaal**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediëren

Een bewonersorganisatie klaagt zich over het opheffen van het stemlokaal in haar buurt. Eén van de grootste bezwaren is dat de bewoners, waarvan een groot percentage senior is, nu 1,5 kilometer zou moeten lopen naar het dichtstbijzijnde stemlokaal. De ombudsman legt de klacht aan de dienst Publiekszaken voor met de vraag erop te reageren. In reactie laat de dienst weten het betreffende stemlokaal weer te hebben opgenomen in de lijst: *“de bezwaren van de bewonersorganisatie [...] hebben hierbij de doorslag gegeven”*.

---

BURGERLIJKE STAND, VERKIEZINGEN, IMMIGRATIE

**I Onvoldoende informatie verstrekt over  
beleidswijzigingen**

**II Hierdoor recht op schadevergoeding?**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is onvoldoende actief en/of  
niet-adequaate informatie verstrekt

Geen (eind)oordeel

Per 1 januari 2010 is de regeling waarbij 14 jarigen een gratis Nederlandse Identiteitskaart (NIK) konden krijgen vervallen. Per die zelfde datum wordt een jeugdtarief ingevoerd voor kinderen tot en met 13 jaar. De dochter van klaagster werd op 15 maart 2010 14 jaar. Omdat klaagster niet op de hoogte was van bovengenoemde beleidswijzigingen heeft zij gewacht tot de 14e verjaardag van haar dochter om een ID kaart aan te vragen, in de veronderstelling dat het dan gratis zou zijn. In plaats daarvan moet zij het volledige (volwassene) tarief betalen. Indien klaagster op de hoogte was geweest van de wijzigingen had zij vóór de verjaardag van haar dochter een ID kaart aangevraagd: dat had haar namelijk € 33,90 gescheeld. Klaagster meent dat de gemeente bovengenoemde wijziging(en) onvoldoende wereldkundig heeft gemaakt waardoor zij schade heeft geleden. Ze dient een klacht in bij de ombudsman.

De ombudsman onderzoekt hoe de wijzigingen bekend zijn gemaakt:

In oktober 2009 heeft de gemeente, op verzoek van het Ministerie van Binnenlandse Zaken, jongeren van 14 jaar die hun gratis NIK nog niet hadden aangevraagd of jongeren die begin 2010 (uiterlijk 25 februari) 14 werden, geïnformeerd dat zij nog tot en met uiterlijk 31 december 2009 een gratis NIK konden aanvragen. Daarnaast zijn de wijzigingen van de identiteitskaarttarieven via algemene publicatie door de gemeente bekend gemaakt (dat wil zeggen, via de internetsite van de gemeente Rotterdam). Omdat de dochter van klaagster pas in maart 2010 14 jaar werd, is zij niet persoonlijk aangeschreven.

De eindverantwoordelijkheid voor de communicatie over nieuwe landelijke regels (waar het in casu om ging) ligt bij het desbetreffende ministerie. Dit betekent volgens de ombudsman niet dat de gemeente helemaal geen informatieplicht richting de burger heeft. *“De gemeente staat immers dicht bij de burger en fungeert als loket/gezicht van de overheid. De vraag is echter hoe ver die informatieplicht strekt.”* Voorts schrijft de ombudsman: *“wettelijk gezien mag de gemeente volstaan met elektronische bekendmaking/publicatie. [...] [Dit] betekent nog niet dat het behoorlijk is om van een bredere bekendmaking af te zien. Het had in mijn ogen wel voor de hand gelegen om een dergelijke wijziging, waarbij wel degelijk mensen getroffen werden die niet direct onder de [aangeschreven] doelgroep vielen, in de huis-aan-huisbladen bekend te maken. Uit de brief van de dienst maak ik op dat dit ook gebruikelijk is. Door het in dit geval niet te doen is mijns inziens in strijd gehandeld met de plicht van actieve en adequate informatievoorziening”.*

De gegrondheid van de klacht brengt niet automatisch met zich mee dat dit schadevergoeding tot gevolg zou moeten hebben (in de vorm van een vergoeding van de door klaagster betaalde leges). De ombudsman informeert haar dat zij de

gemeente eerst (formeel) aansprakelijk moet stellen voor de door haar geleden schade. Wanneer zij de beslissing van de gemeente heeft kan zij de ombudsman opnieuw benaderen. Hij zal dan beoordelen of hij aanleiding ziet om de gemeente om een heroverweging te vragen, of dat hij haar naar de burgerlijke rechter doorverwijst.

---

8

2010.521 DIENST PUBLIEKSZAKEN ROTTERDAM

BURGERLIJKE STAND, VERKIEZINGEN, IMMIGRATIE

**I Er wordt niet gereageerd op mijn klacht**

**II Eenvoudig te beantwoorden vraag wordt door ombudsman beantwoord.**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Het antwoord op de vraag die klager via de website van de gemeente stelde, was eenvoudig. Om die reden heeft de ombudsman hem maar meteen beantwoord. De onderliggende klacht dat Publiekszaken niet op zijn klachten reageerde stuurde de ombudsman aan de dienst door. De dienst laat weten door een technisch mankement de klacht niet te hebben opgemerkt. Naar aanleiding van de brief van de ombudsman is een onderzoek gedaan dat heeft geleid tot de ontdekking van het mankement. Het systeem zal hersteld worden zodat het mankement zich niet meer voor zal doen.

---

LEEGSTAND, HANDHAVING, PERSONEN EN ADRES

**I** *“Door toedoen van de dienst heb ik mijn kind niet tijdig kunnen erkennen”*

**II** *“De dienst stuurt me ten onrechte naar Frankrijk voor een reisdocument voor mijn dochter”*

Oordeel:

Onbevoegd: Openstaande beroepsmogelijkheid bij niet-bestuursrechter

Gegrond: i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaate informatie verstrekt

Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

### **III Klachtbehandeling rammelt**

#### **Erkenning ongeboren vrucht**

Klager wordt vader. De moeder van zijn kind is Française en hij wil de ongeboren vrucht erkennen, zodat het kind bij geboorte de Nederlandse nationaliteit krijgt. Hij bezoekt Publiekszaken, maar die weigert medewerking. In de GBA staat namelijk aangetekend dat er vragen zijn omtrent de huwelijkse staat van klager. Die moeten eerst worden beantwoord. Klager legt daartoe een verklaring af, waarin hij stelt ongehuwd te zijn. Daarbij verklaart hij ook, de ongeboren vrucht in Frankrijk te hebben erkend.

#### **Reisdocument**

Nadat zijn kind is geboren, meldt klager zich opnieuw bij Publiekszaken. Hij overlegt de geboorteakte en laat zijn dochter toevoegen aan zijn persoonslijst. Ook vraagt hij een reisdocument voor zijn dochter, die nog steeds bij haar moeder in Frankrijk verblijft. Daarvoor verwijst de dienst hem naar de Nederlandse ambassade in Parijs. Van zijn bezoek aan de ambassade keert klager onverrichterzake terug; omdat zijn kind niet de Nederlandse nationaliteit heeft, verstrekt de ambassade geen reisdocument. Terug in Nederland vraagt klager Publiekszaken om opheldering: waarom heeft zijn dochter niet de Nederlandse nationaliteit? Hij had de ongeboren vrucht toch erkend? Waarom zendt Publiekszaken hem ten onrechte naar Frankrijk voor een reisdocument? De dienst antwoordt dat de procedure tot erkenning nooit is gestart. Bovendien was die procedure onnodig omdat klager had aangegeven dat hij de ongeboren vrucht al in Frankrijk had erkend. Gezien het laatste ging de dienst er vanuit dat zijn dochter de Nederlandse nationaliteit had en dus in aanmerking kwam voor een Nederlands reisdocument, dat de ambassade in Parijs zou kunnen verstrekken.

Klager is ontevreden met deze antwoorden en benadert de ombudsman. Die laat de vraag of Publiekszaken naar behoren heeft gereageerd op het verzoek van klager tot erkenning, voor wat die is. Inmiddels heeft de dienst namelijk een officieel besluit daarover genomen en kan klager de bezwaarprocedure gebruiken om dat aan te vechten. De verwijzing naar de ambassade in Parijs vindt de ombudsman onbehoorlijk. Had Publiekszaken de geboorteakte goed bestudeerd, dan had hij ontdekt dat klager zijn kind pas na de geboorte heeft erkend, waardoor het niet automatisch de Nederlandse nationaliteit heeft. De ombudsman meent niet dat er



reden is om de kosten van de reis naar Frankrijk te vergoeden. Klager heeft namelijk zelf de nodige rookgordijnen opgeworpen door te verklaren dat hij voor de geboorte zijn kind in Frankrijk had erkend.

### **Klachtbehandeling**

De ombudsman is niet te spreken over de manier waarop de dienst de klacht van klager heeft afgedaan. Om te beginnen beantwoordt de dienst brieven van klager niet, ook niet als de ombudsman daar expliciet om vraagt. De vervolgvragen die de ombudsman stelt, beantwoordt de dienst niet of onvolledig. Dat is voor de ombudsman reden om de motivering van de dienst een stevige onvoldoende te geven.

---

10

2010.86 **DIENST PUBLIEKSZAKEN ROTTERDAM**

LEEGSTAND, HANDHAVING, PERSONEN EN ADRES

### **Legalisatie van een handtekening**

Oordeel:

Onbevoegd: Openstaande  
beroepsmogelijkheid bij niet-bestuursrechter

De rechtshulpverlener van klagers benaderde de ombudsman, omdat de gemeente niet zorgvuldig zou hebben gehandeld bij de verificatie van de handtekening van zijn cliënten in het kader van een legalisatie van een document. Volgens hem kwamen de handtekeningen op de volmacht niet overeen met de identiteitsbewijzen, leken de handtekeningen op de volmacht afkomstig te zijn van één en de dezelfde persoon en was hij verbolgen over het feit dat er geen afschriften werden bewaard van de identiteitsbewijzen en de gelegaliseerde documenten. De ombudsman stelt een oriënterend onderzoek in om te kijken of hij een onnodige rechtsgang kan voorkomen. De ombudsman constateert dat inderdaad één handtekening op de volmacht afweek van het identiteitsbewijs (de andere handtekening verschilde niet zo veel). Tevens constateert de ombudsman dat het identiteitsbewijs van een latere datum was dan de legalisatie, waardoor dat identiteitsbewijs niet als brondocument had kunnen dienen voor het legaliseren van de handtekening. De ombudsman concludeert dat hij geen beroepsgang kon voorkomen. Wat betreft het bewaren van afschriften van brondocumenten stelt de ombudsman vast dat er geen wettelijke verplichting toe was. Voorts bleek dat er wel een aantekening op de persoonslijst werd gemaakt als iemand een administratieve handeling (zoals het legaliseren van een handtekening) liet verrichten. De ombudsman vindt het een bureaucratische overkill om alle stukken van alle administratieve handelingen te archiveren en vindt een aantekening op de persoonslijst voldoende om een reconstructie te kunnen maken.

---

LEEGSTAND, HANDHAVING, PERSONEN EN ADRES

### **Onterechte uitschrijving**

Via de Belastingdienst Rijnmond komt de klacht van klager bij de ombudsman binnen. Klager klaagt erover dat hij onterecht uit de GBA is geschreven. De ombudsman doet navraag bij de dienst en deze informeert hem dat naar aanleiding van een mededeling van de Belastingdienst in 2009 – klager zou niet op het adres wonen – klager was uitgeschreven. Het tegenbewijs dat klager aan de dienst zou hebben verzonden, heeft de dienst nooit bereikt. Omdat de Belastingdienst in het huidige belastingjaar aan de dienst had gemeld dat klager wel op het betreffende adres zou wonen, meldt de dienst dat bekeken gaat worden of de uitschrijving ongedaan kan worden gemaakt.

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

LEEGSTAND, HANDHAVING, PERSONEN EN ADRES

*“Ik heb recht op schadevergoeding, want mijn adreswijziging is niet op tijd verwerkt”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Adviseren: coachen, meedenken, procesbewaken of vinger aan de pols houden

Klager meent dat de gemeente Rotterdam hem iets verschuldigd is omdat hij in het verleden aantoonbaar verkeerd behandeld is door politie en justitie. Hij vindt dat de burgemeester -als hoofd van de politie- de taak heeft om hem schadeloos te stellen. Hij wil een woning en een uitkering. De ombudsman laat klager weten dat de gebeurtenissen uit het verleden het niet mogelijk maken om, buiten alle regels om, klager aan een woning te helpen. De klacht over politie en justitie is in behandeling bij de Nationale ombudsman en zal daar tot een conclusie moeten leiden. Zowel de woning als de uitkering zijn mede afhankelijk van een juiste inschrijving in de gemeentelijke basisadministratie en daar blijken haken en ogen aan te zitten: klager staat niet op het juiste adres ingeschreven. Volgens de dienst heeft klager niet tijdig de juiste documenten ingediend, volgens klager heeft hij herhaaldelijk en per aangetekend schrijven berichten over zijn adreswijziging aan de dienst gestuurd. De ombudsman verzoekt de dienst formeel een onderzoek naar het adres te doen, klager te horen en een beslissing te nemen zodat hij in de gelegenheid is bezwaar aan te tekenen. Klager krijgt in de procedure de gelegenheid bewijs van zijn stellingen te leveren, maar levert niet de relevante stukken aan. Aangezien de dienst met een consistent en logisch verhaal komt, ziet de ombudsman geen reden verder een onderzoek naar de klachten te doen.

Klager meent desondanks toch recht te hebben op schadevergoeding en de ombudsman adviseert hem die vraag voor te leggen aan de dienst. Daarna sluit de ombudsman het dossier: *“ U hebt antwoord gekregen op uw verzoek om schadevergoeding en u bent voornemens tot dagvaarding over te gaan. In dat geval zal de ombudsman over hetzelfde geen klacht behandelen.”*

---

**Onderzoek naar aanleiding van diverse huisbezoeken:**

- I Onvoldoende administratieve organisatie**
- II Gebrekkige invulling proportionaliteits- en subsidiariteitsvereiste**

Oordeel:

Gegrond: i.c. bleken de organisatorische voorzieningen niet adequaat

-----  
Gegrond: i.c. was er schending van het evenredigheids-, proportionaliteits-, en/of subsidiariteitsbeginsel

Klagers woning (boven- en benedenwoning) is in de periode 2004-2008 diverse keren door een gemeentelijk interventieteam (Bureau Frontlijn danwel de dienst Stedenbouw & Volkshuisvesting) bezocht. Op basis van zijn onderzoek concludeert de ombudsman dat zijn onderzoek concludeert de ombudsman dat de meeste gemeentelijke huisbezoeken verklaarbaar waren; achteraf kunnen de verschillende aanleidingen voor de huisbezoeken vastgesteld worden. Dat neemt niet weg dat als alle huisbezoeken op een juiste manier geregistreerd waren en deze registratie voor elk huisbezoek was geraadpleegd, een aantal huisbezoeken (wellicht) niet nodig was geweest. De ombudsman vindt dat de gemeente haar administratieve organisatie zo had moeten inrichten dat die informatie voor elk huisbezoek geraadpleegd had kunnen worden om zo te kunnen bepalen of een huisbezoek nodig was. Nu dit onvoldoende is gebeurd, kon geen invulling worden gegeven aan het vereiste van proportionaliteit en/of subsidiariteit.

De dienst Stadstoezicht bericht de ombudsman als volgt: *“Met u ben ik van mening dat ook bij herhaalde huisbezoeken de proportionaliteit en de subsidiariteit ervan dient te worden beoordeeld.(...).dat het nodig is de administratieve organisatie zo in te richten dat een onnodige overlap van huisbezoeken kan worden voorkomen (...).wordt daarom thans in gezamenlijke afstemming met alle ketenpartners gewerkt aan een nieuw keteninformatie- en registratiesysteem (...).Met inachtneming van privacyregels krijgen interventieteams dan inzage in de bevindingen van eerdere huisbezoeken door middel van relevante deel- of subzaken op hetzelfde adres.”* De ombudsman laat zich in het kader van een ambtshalve onderzoek naar huisbezoeken informeren over dit nieuwe systeem.

---

***“Buitenproportionele inspanning” die klager moet leveren om in het bezit te komen van een afschrift van zijn dossier***

Oordeel:

Gegrond: i.c. was er schending van het fair play-beginsel

Klager heeft Bureau Frontlijn ( projectbureau van de gemeente Rotterdam dat oplossingen zoekt voor sociale vraagstukken) vijf keer om toezending van het volledige dossier over een bij hem uitgevoerd huisbezoek gevraagd. Na veel duwen en trekken, ontvangt klager ongeveer 3,5 maand na zijn verzoek het volledige dossier. Bureau Frontlijn heeft niet de juiste, formele weg (verzoek behandelen als een verzoek op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens) bewandeld en dus is klager niet geïnformeerd over waar hij terecht kan als hij ontevreden zou zijn over de beslissing op zijn verzoek of over het uitblijven daarvan. De ombudsman stelt vast dat het fair-play beginsel in het geding is: van een bestuursorgaan mag een houding verwacht worden waarbij aan een burger de gelegenheid wordt geboden zijn standpunt naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan eventueel tegenovergestelde standpunt van het bestuursorgaan of van anderen te bestrijden. In reactie op de bevindingen en een voorgenomen aanbeveling van de ombudsman laat de Ketenregisseur (de directeur van de dienst Stadstoezicht; verantwoordelijk voor de aansturing van de ketenaanpakhandhaving (= het versterken van de veiligheid en het herstellen van de sociale verbondenheid) weten, dat hij de instructie heeft gegeven *“om kopieën van verslagen en/of dossiers voortaan direct toe te sturen als een aanbod voor een gesprek door klager wordt afgeslagen.”* Hij merkt hierbij op *“dat hij een gesprek tussen klager en medewerker(s) altijd prefereert boven communicatie middels briefwisseling of e-mail.”* De ombudsman stelt daarop zijn bevindingen, oordeel en aanbeveling vast. Hij bevestigt dit aan klager: *“In de toekomst is gewaarborgd dat wanneer een burger verzoekt om kopieën van verslagen en/of dossiers, samenhangende met een bij deze burger uitgevoerd huisbezoek, alle met dit huisbezoek samenhangende dossierstukken direct aan de burger worden toegestuurd, ongeacht het feit of een gesprek met de burger gaat plaatsvinden.”*

*“De gemeente is bij mij op huisbezoek geweest maar men wilde niet vertellen waarom.”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Klacht ingetrokken door klager

Klaagster slaagt er niet in om erachter te komen waarom er eind 2008 een huisbezoek is afgelegd. Zij vermoedt dat hier oneigenlijke redenen voor waren. De leider van het interventieteam verwijst naar Sozawe en de Sozawe-medewerker die bij het huisbezoek was verwijst naar de leider van het interventieteam. De ombudsman besluit onderzoek te doen, hoort de betrokken ambtenaren en vraagt het dossier op. Het blijkt moeilijk de feiten precies vast te kunnen stellen. In eerste instantie is zelfs niet duidelijk op welke datum het huisbezoek volgens de gemeente heeft plaatsgevonden omdat:

- relevante dossierstukken ontbreken, (schriftje met tips en voorbereidende e-mail-correspondentie en volledig ingevulde checklist )
- "bewijzen" van enig bureau-onderzoek voorafgaand aan het huisbezoek, niet beschikbaar zijn,
- er geen helderheid gekomen is over welke functionarissen (in het bijzonder van de zijde van de politie) deel hebben genomen aan het betreffende huisbezoek. Het huisbezoek lijkt op essentiële punten niet aan de normen uit het dan geldende protocol en volgens de dan geldende jurisprudentie te voldoen.

**De selectie:** Het blijft onduidelijk waarom klagster is bezocht omdat de volgende vragen tijdens het onderzoek niet worden beantwoord: Was het huisbezoek het aangewezen middel om bepaalde informatie te vergaren, of was er een andere mogelijkheid om die informatie te vergaren? Is het huisbezoek nu wel of niet naar aanleiding van een tip afgelegd, is het huisbezoek op verzoek van Sozawe afgelegd? Deze informatie was niet kenbaar uit een dossier en de verklaringen van verschillende deelnemers aan het huisbezoek achteraf, verschillen. **Het toestemmingsvereiste:** omdat niet duidelijk was op welke gronden het huisbezoek werd afgelegd, blijft ook onduidelijk op welke gronden toestemming is gevraagd voor het huisbezoek. De toestemming die klagster gaf, was er dus niet een van 'informed consent': de toestemming die klagster heeft gegeven kon niet weloverwogen en vrijwillig zijn, omdat zij niet wist wat de reden was om het huisbezoek af te leggen. **Het dossier:** de dienst kon niet vertellen wanneer het huisbezoek had plaatsgevonden, wie er onderdeel uitmaakten van het team op die dag en er was geen checklist ingevuld. **Informatievoorziening:** als klagster informatie vraagt aan de leider van het interventieteam verwijst deze haar naar de dienst Sozawe.

In verband met de lange duur en de belasting voor klagster (het horen van klagster en de dienst vindt een aantal keer in elkaars aanwezigheid plaats) wordt klagster het zat. Zij twijfelt ernstig of het ooit helder zal worden wat er precies is gebeurd. Als zij op enig moment gaat verhuizen laat ze de ombudsman weten dat ze de klacht

intrekt omdat ze wil dat er een eind aan de hele geschiedenis komt. De ombudsman besluit haar wens te respecteren en sluit het dossier af.

---

**Verstoorde relaties.**

**I Door uitspraken over klaagster stelt zij imagoschade te hebben geleden.**

**II Geen hoor en wederhoor toegepast.**

**III Niet duidelijk is waarom alle klachten door de gemeente ongegrond zijn verklaard.**

Zie ook 2009.420. Klaagster is een externe, door de gemeente ingehuurd voor een speciale klus. In de projectorganisatie worden een aantal veranderingen doorgevoerd. Die leiden ertoe dat de dienst besluit afscheid te nemen van klaagster en andere externen, werkzaam bij dit project. Klaagster is ontevreden over de wijze waarop dit afscheid bekend is gemaakt bij haar contacten. Een nieuwe ingehuurde externe doet in allerlei overlegvormen mededeling over haar afscheid zonder daarbij een blad voor de mond te nemen. Zij meent dat zij daardoor imagoschade heeft geleden. In eerste instantie klaagt zij bij de dienst, die daarop niet volgens alle regels van het spel reageert. Zo wordt zij niet gehoord en krijgt zij een hoofdzakelijk defensieve reactie. Daarna wendt zij zich tot de ombudsman die zich niet geroepen voelt om een conflict tussen een aantal externen te beslechten. Volgens de wet wordt het handelen van een derde echter gezien als handelen van de gemeente. De ombudsman komt tot de conclusie dat er geen onjuiste of onfatsoenlijke uitspraken zijn gedaan, maar dat de klachtafhandeling niet voldoende is geweest. Tijdens het onderzoek naar de klacht hoort de ombudsman klaagster en neemt hij kennis van haar standpunten en die van getuigen die zij aanvoert. Deze getuigen leggen ondermeer schriftelijke verklaringen af die de ombudsman onderdeel van het klachtdossier maakt, maar deze getuigen zijn niet apart gehoord. Klaagster laat weten daarover ontevreden te zijn. De ombudsman vult zijn oordeel op dit punt aan: *“Ik heb te gemakkelijk aangenomen dat het voor de hand lag dat het niet nodig was de getuigen te horen. Ik wil daarvoor enerzijds mijn verontschuldiging aanbieden anderzijds op dit punt het oordeel aanvullen: Ik heb besloten de heren A. en B. (de door klaagster aangevoerde getuigen AMZ) niet meer apart te horen omdat hun verklaringen geen toegevoegde waarde hebben. Zij kunnen immers geen verklaring afleggen over de mening van de heer X. en de heer Y. en hetgeen zij daarover aan de heer Z. hebben gezegd. Daarnaast is hun visie op het gebeurde tijdens het onderzoek naar de klacht voldoende duidelijk geworden.”*

Oordeel:

Ongegrond: i.c. geen schending van het motiveringsbeginsel

-----  
Gegrond: i.c. was er schending van het hoor en wederhoorbeginsel

-----  
Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

### **Verstoorde relaties**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediëren

Klager is een externe, door de gemeente ingehuurd voor een speciale klus. In de projectorganisatie worden een aantal veranderingen doorgevoerd. Die leiden ertoe dat de dienst besluit afscheid te nemen van klager en andere externen, werkzaam bij dit project. Klager is ontevreden over de wijze waarop dit is gebeurd, met name over de toon en de manier waarop de gemeente op zijn klachten reageert. Een onderzoek en een oordeel van de ombudsman zullen niet tot herstel van vertrouwen tussen partijen leiden, geen praktisch resultaat hebben en niet bereiken wat klager beoogt: erkenning voor zijn 'pijn'. De dienst heeft nl. inmiddels stevige standpunten ingenomen over dezelfde klachten, ingediend door andere externen werkzaam geweest bij hetzelfde project. In overleg met klager besluit de ombudsman het dossier te sluiten, maar de onvrede van klager te verwoorden in een brief en die aan de dienst toe te sturen. Voor klager is dit voldoende; zijn signaal is niet verloren gegaan. Zie ook 2008.4599.

---



- I De huisbezoeken worden onnodig afgelegd**
- II De gemeente houdt zich niet aan haar eigen regelgeving**
- III Tijdens de bezoeken is onjuiste informatie verstrekt**
- IV Verzoek tot wijziging van het beleid**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is onvoldoende administratieve nauwkeurigheid gebleken

Ongegrond: i.c. geen schending van het rechtzekerheidsbeginsel

Ongegrond: i.c. is voldoende actief en/of adequaat informatie verstrekt

Onbevoegd: Algemeen beleid, daarover gaat het democratisch gekozen wetgevend orgaan (zoals de gemeenteraad)

Klager is eigenaar van een pand dat hij verhuurt aan een hoofdhuurder. Daarnaast verblijven er nog twee personen in de woning. Dit aantal is gedurende de jaren constant, alleen vindt er regelmatig een wisseling van personen plaats. In de periode 2003-2009 wordt door de dS+V, de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de dienst Stadstoezicht en de deelgemeente diverse huisbezoeken afgelegd. Klager klaagt erover dat de huisbezoeken onnodig worden afgelegd, de regelgeving niet in acht wordt genomen en dat hij en de bewoners tijdens de huisbezoeken verkeerd zijn geïnformeerd. Omdat de huisbezoeken van de dS+V en de dienst Sociale Zaken te lang geleden hebben plaatsgevonden, neemt de ombudsman deze niet mee in zijn onderzoek. De ombudsman schrijft klager dat de verschillende huisbezoeken ten behoeve van een pandenonderzoek zijn afgelegd of ten behoeve van een personenonderzoek. Deze laatste bezoeken waren voorwerp van het onderzoek. De ombudsman concludeert dat hij geen aanleiding heeft kunnen vinden voor de veronderstelling van klager dat huisbezoeken voorkomen hadden kunnen worden. Alleen al doordat, met uitzondering van de hoofdhuurder, sprake was van steeds andere personen en de bezoeken met steeds een andere reden/wettelijke grondslag zijn afgelegd. Evenals in een andere gelijkkluidende klacht blijkt dat niet alle huisbezoeken op een juiste wijze worden geregistreerd. Hierdoor kan niet of in onvoldoende mate een juiste afweging worden gemaakt of het nodig was een huisbezoek af te leggen of dat de benodigde informatie al bekend was. Omdat de gemeente Rotterdam ook niet uitsluit dat bezoeken voorkomen hadden kunnen worden als er beter zou zijn geregistreerd, oordeelt de ombudsman de klacht op dit onderdeel gegrond. Voor de overige klachtonderdelen – het omzeilen van de regelgeving en het verstrekken van verkeerde informatie aan klager en huurders heeft de ombudsman geen aanknopingspunten kunnen vinden. Aan het oordeel

wordt overigens geen aanbeveling verbonden omdat op dat moment de ombudsman een follow up onderzoek naar de huidige stand van zaken bij huisbezoeken doet. De ombudsman heeft zich ten aanzien van het verzoek van klager om het pand niet langer meer als een pand gelegen in een hotspotgebied te beschouwen, onbevoegd verklaard.

19

2009.704 DAGELIJKS BESTUUR VAN DE DEELGEMEENTE CHARLOIS

*“Er is totaal niet naar mijn verhaal geluisterd en mijn klacht is niet serieus genomen. Ik mag toch aannemen dat dit een essentieel onderdeel is van het afhandelen van de klacht!”*

Oordeel:

Gegrond: i.c. was er schending van het hoor en wederhoorbeginsel

Klaagster voelt zich onheus bejegend door een medewerkster van de deelgemeente en dient via de internetsite een klacht in. Omdat er op het online klachtenformulier weinig ruimte beschikbaar is voor het omschrijven van de klacht, houdt klagster het bij een korte samenvatting. Wel vermeldt ze dat ze bereid is om haar klacht nader toe te lichten. De klacht wordt een maand later door de deelgemeente ongegrond verklaard *“wegens gebrek aan sluitend bewijs. [...] Het verhaal van de medewerkster bleek [namelijk] haaks op uw verhaal te staan”*. Klaagster meent dat de deelgemeente haar klacht niet serieus heeft genomen en wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman toetst of het beginsel van hoor- en wederhoor is geschonden. Een bestuursorgaan moet op grond van de wet de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid stellen gehoord te worden. *“Slechts (1) wanneer klager heeft aangegeven niet gehoord te willen worden of (2) indien de klacht kennelijk ongegrond is kan worden afgezien van het horen van klager”*. Van het eerste geval is in ieder geval geen sprake: klagster is namelijk nooit in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden en heeft dus ook nooit kunnen aangeven of zij hier wel of geen gebruik van wilde maken. Van het tweede geval is volgens de ombudsman ook geen sprake. Uit de klachtomschrijving had dan moeten blijken dat er geen twijfel mogelijk was over de ongegrondheid van de klacht. Dit was volgens de ombudsman niet het geval. De ombudsman oordeelt dat er in strijd met het beginsel van hoor en wederhoor heeft gehandeld en beveelt de deelgemeente aan om de bejegeningklacht (opnieuw) in behandeling te nemen en te onderzoeken in overeenstemming met wet- en regelgeving. De deelgemeente volgt de aanbeveling niet op en laat na te motiveren waarom niet.

**Huisbezoek**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Klacht ingetrokken door klager

Op een avond krijgt klaagster bezoek van het interventieteam. Volgens het interventieteam heeft klaagster een inkomen onder het bijstandsniveau. Klaagster betwist dit, maar het team laat zich niet op andere gedachten brengen en doet een melding aan het regionaal coördinatiecentrum fraudebestrijding. Daarop wendt klaagster zich tot de gemeente: *“wenst te worden ingelicht over de precieze reden en/of aanleiding van dit bezoek en voorts wenst zij uitleg over de vragen die ten aanzien van haar inkomen en haar werkgever werden gesteld. Tevens wenst zij uitleg omtrent de wettelijke voorschriften op grond waarvan de drie personen over haar inkomensgegevens konden beschikken.”*

De deelgemeente laat daarop weten dat het huisbezoek heeft plaatsgevonden in het kader van een GBA-controle omdat er een melding was dat de woning doorverhuurd was en het interventieteam in het kader van de armoedebestrijding bevoegd is onderzoek te doen naar inkomensgegevens van haar inwoners, ook als deze geen klant zijn van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De deelgemeente concludeert met klaagster dat er ten onrechte een vermenging had plaatsgevonden tussen een GBA-controle en hulpverlening in het kader van de armoedebestrijding en dat de fraudemelding ten onrechte is gedaan omdat een enkele opmerking van klaagster daarvoor onvoldoende grond was.

Omdat in de brief het verkeerde wetsartikel wordt genoemd wendt klaagster zich tot de ombudsman die ervoor zorgt dat de gemeente het juiste wetsartikel vermeldt. Daarop laat klaagster de ombudsman weten dat ze de klacht intrekt omdat ze niet verwacht dat het beleid veranderd wordt en de intentie achter de huisbezoeken niet opweegt tegen “een bedrijfsongeval” zoals zich dat in haar geval heeft voorgedaan. De ombudsman respecteert dit verzoek, maar kondigt aan de informatie uit het dossier wel te zullen gebruiken bij toekomstige onderzoeken.

**I De deelgemeente komt haar toezegging niet na om een hek dat overdag open kan te plaatsen**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is het opgewekt vertrouwen geschonden

Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

**II De deelgemeente treedt niet handhavend op**

Klager heeft twee klachten over zijn directe leefomgeving. De eerste betreft een hek dat de stadsmarinier neer heeft laten zetten ter voorkoming van overlast, maar dat een deel van de openbare ruimte en de toegang naar het water afsluit. In de interne klachtbehandeling heeft de deelgemeente aan klager beloofd dat er een nieuw en mooier hek komt dat overdag open kan. Als dit voornemen op de lange baan wordt geschoven, wendt klager zich tot de ombudsman. Zijn bemiddeling lijkt in eerste instantie succes te hebben. Het beloofde hekwerk kan toch snel worden geplaatst. Het lukt de deelgemeente echter niet om deze belofte aan klager en de ombudsman waar te maken. Hiermee heeft zij het opgewekte vertrouwen geschonden. De tweede klacht heeft betrekking op een groot aantal bloem- en plantenbakken die door bewoners van het blok naast de woning van klager op de stoep zijn geplaatst en de doorgang versperren. Na bemiddeling door de deelgemeente in de interne klachtbehandeling, wordt een aantal bakken verplaatst en/of verwijderd. Klager is echter niet tevreden: bewoners plaatsen er volgens hem ook weer bakken bij. De ombudsman gaat ter plekke kijken en constateert dat zich voor het desbetreffende blok een groot aantal bloembakken van verschillende formaten en materialen bevinden, waaronder ook enkele gemeentelijke bakken. Door de opstelling van de bakken wordt (visueel) een deel van de stoep voor de woningen afgescheiden. Het gaat om één blok, de rest van de straat geeft een regulier beeld. De weigering om handhavend op te treden kan ook aan de rechter worden voorgelegd. Dit betekent dat de ombudsman zich in de regel terughoudend opstelt. In dit geval heeft de deelgemeente echter aangegeven tot nu toe een bemiddelende rol in deze zaak te hebben gespeeld en nog geen juridische toets te hebben aangelegd. Gelet hierop, verzoekt de ombudsman de deelgemeente deze toets alsnog aan te leggen. De deelgemeente reageert hierop samengevat als volgt: de plantenbakken staan er in strijd met de APV, maar wij zijn niet bereid om handhavend op te treden omdat de bewoners de (gemeentelijke) plantenbakken onderhouden en hierdoor een bijdrage leveren aan een groene en prettige leefomgeving. Ten tweede wijst de deelgemeente op de voorgenomen herinrichting, maar gaat vervolgens niet in op de uitdrukkelijke vraag van de ombudsman in hoeverre het gedoogbeleid na herinrichting wordt voortgezet. De ombudsman kan niet anders dan concluderen dat de deelgemeente niet bereid is, ook niet naar aanleiding van een klacht en desgevraagd door de ombudsman, een doordachte visie op de grenzen van haar beleid en hieruit voortvloeiende beslissingen te nemen.

22

2009.920 DAGELIJKS BESTUUR VAN DE DEELGEMEENTE DELFSHAVEN

**Bekendmaking persoonsgegevens door indiening van een zienswijze tegen een voorgenomen vrijstelling van het bestemmingsplan**

Oordeel:

Ongegrond: i.c. geen schending van het motiverings-beginsel

Klaagster is ontevreden omdat een aanvrager van een bouwvergunning op de hoogte is geraakt van haar persoonsgegevens en het feit dat zij zienswijzen had ingediend tegen het voornemen van de deelgemeente vrijstelling te verlenen van het bestemmingsplan. Op een avond staat de aanvrager zelfs bij klagster voor de deur. De ombudsman laat weten dat het bekendmaken van haar persoonsgegevens niet per definitie een schending van de privacy oplevert, als daar een groter belang tegenover staat. Dit grotere belang is in dit geval gelegen in het democratische besluitvormingsproces dat voorafgaat aan de vrijstelling van het bestemmingsplan. Dat doet er niets aan af dat de ombudsman zich wel kan verplaatsen in de schrik van klagster dat de aanvrager opeens, zonder nadere aankondiging voor de deur staat. Hij kan zich voorstellen dat dat een onbehaaglijk gevoel geeft. De deelgemeente zegt toe nog naddrukkelijker met de aanvragers van vergunningen te bespreken hoe omgegaan kan worden met ingediende zienswijzen. Voor dit moment vindt de ombudsman dat voldoende.

---

23

2010.986 DAGELIJKS BESTUUR VAN DE DEELGEMEENTE DELFSHAVEN

**Publiceren persoonsgegevens op internet**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is onvoldoende administratieve nauwkeurigheid gebleken

Klager benaderde de ombudsman, omdat ondanks de toezegging van de deelgemeente zijn persoonsgegevens op de site van de deelgemeente voorkwamen. Uit onderzoek van de ombudsman bleek dat de deelgemeente na het signaal van klager de gegevens heeft laten anonimiseren. Ook bood de deelgemeente haar excuses aan. Vervolgens meldde klager dat zijn persoonlijke gegevens nadat de deelgemeente had gemeld dat de gegevens waren geanonimiseerd nog steeds via een zoekmachine gevonden konden worden. Uit het onderzoek van de ombudsman bleek dat op het moment dat de email van klager binnenkwam de gegevens inderdaad niet waren geanonimiseerd. Toen de ombudsman in het kader van wederhoor de deelgemeente vorge hoe dat zat, bleek dat de gegevens inmiddels waren geanonimiseerd.

---

- I Onheuse bejegening**
- II Niet op de primaire klacht gereageerd**
- III Vernietigen camerabeelden**
- IV Tijdsverloop tussen gedraging en klachtbehandeling**
- V In overeenstemming met het geweldsprotocol handelen (ambtshalve)**

Oordeel:

Niet-ontvankelijk: De gedraging waarover geklaagd wordt is ouder dan 1 jaar

-----  
 Ongegrond: i.c. is voldoende administratieve nauwkeurigheid gebleken

-----  
 Ongegrond: i.c. is voldoende administratieve nauwkeurigheid gebleken

-----  
 Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

-----  
 Gegrond: i.c. is het opgewekt vertrouwen geschonden

Klager benaderde de ombudsman omdat hij vond dat hij door de baliemedewerkster onheus bejegend zou zijn. Zij zou tegen hem hebben geschreeuwd en hem hebben beledigd. Omdat er meer dan een jaar tussen het voorval en het moment dat klager de ombudsman benaderde zat, was het zonder aanvullend bewijs van klager voor de ombudsman niet meer mogelijk om een onderzoek in te stellen naar wat er precies was gebeurd. De ombudsman had wel geconstateerd dat klager zijn klacht formeel twee maanden na het voorval had ingediend en de gemeente er vervolgens meer dan 8 maanden over deed om op zijn klacht te reageren. Naar de procedurele gang van zaken stelde de ombudsman een onderzoek in. Klager stelde dat hij de deelgemeente gelijk op de hoogte had gesteld en had gevraagd een onderzoek in te stellen en de camerabeelden te bewaren. Op basis van zijn onderzoek kon de ombudsman niet vaststellen dat klager zich eerder dan twee maanden na het voorval bij de deelgemeente had beklagd. Dit hield ook in dat de deelgemeente niet in strijd met het zorgvuldigheids- vereiste de camerabeelden had vernietigd. Wel vond de ombudsman dat, ondanks de langdurige afwezigheid van de aangeklaagde, de klachtbehandeling te lang had geduurd. Tenslotte stelde de ombudsman vast in een ambtshalve ingesteld dat de deelgemeente het geweldsprotocol niet had gevolgd, terwijl zij zelf in de klachtafhandeling klager als zeer agressief had gekwalificeerd.

**I Klachtafhandeling over een melding van een mol in het plantsoen te kort door de bocht**

Oordeel:

Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

-----  
Gegrond: i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaate informatie verstrekt

-----  
Ongegrond: i.c. is voldoende voortvarend opgetreden

**II Wie is verantwoordelijk voor de mol?**

**III Er wordt niet gereageerd op meldingen en klachten**

-----  
Ongegrond: i.c. geen schending van het motiveringsbeginsel

**IV Ten onrechte aansprakelijkstelling afgewezen**

Klaagster ziet dat er een mol zit in het plantsoen tegenover haar woning. Zij waarschuwt de deelgemeente. Die reageert niet naar de zin van klaagster en op een dag ziet zij molshopen verschijnen op haar perceel. Zij concludeert dat dit de mol uit het plantsoen moet zijn en verwijt de gemeente dat die de mol niet heeft gevangen. Dan had die mol immers niet op pad kunnen gaan richting haar tuin. De ombudsman oordeelt dat klaagster er niet op mocht rekenen dat de gemeente de mol zou aanpakken. In het kader van de aansprakelijkstelling had de gemeente echter inhoudelijk moeten reageren op die stelling. Door dat niet te doen wordt klaagster in het duister gehouden omtrent de achtergrond van de afwijzing van de aansprakelijkheid. Dat is niet de bedoeling. De ombudsman informeert klaagster dat een mol van niemand is en dat niemand dus aansprakelijk voor de schade is. Het maakt niet uit of de mol uit het gemeenteparksoen komt, of dat hij van het perceel van een buurman komt. Schade die door een mol wordt geleden moet ieder voor zichzelf dragen.

### **Miscommunicatie leidt tot klacht**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klager vraagt de deelgemeente namens een aantal buurtwoners om mee te denken over oplossingen om de leefbaarheid in de straat te vergroten. Zij willen worden betrokken bij het verkeersbeleid en verder zouden zij graag dat er beleid wordt gemaakt waarin staat hoe onaangenaam agressief (verkeer)gedrag van het winkelpubliek zal worden aangepakt. Door tussenkomst van de ombudsman komt er met vertraging een antwoord. De deelgemeente en klager voeren vervolgens een tweetal gesprekken. Naar aanleiding van één gesprek geeft de deelgemeente in een brief aanvullende informatie. Een half jaar later uit klager zijn bezorgdheid bij de deelgemeente. Enerzijds omdat hij de indruk heeft dat er weinig prioriteit aan de problematiek wordt gegeven en anderzijds omdat er bij de deelgemeente geen actie of terugkoppeling zichtbaar is. Naar aanleiding van het antwoord van de deelgemeente klaagt klager er bij de ombudsman over dat hij geen helder antwoord krijgen op zijn verzoek om mee te denken. De deelgemeente heeft al een oplossingsrichting en wil acheraf een informatieavond houden. De ombudsman neemt contact op met de deelgemeente en uit dit telefoongesprek blijkt dat er sprake is van een miscommunicatie tussen de deelgemeente en klager. Gelet op de misvattingen over en weer stelt de ombudsman voor dat er een gesprek tussen partijen plaatsvindt. Klager koppelt daarna aan de ombudsman terug dat hem het standpunt van de deelgemeente nu helder is. De afspraak is gemaakt dat voorafgaand aan een besluit overleg met de buurtbewoners zal plaatsvinden.

---



- I Ondanks een verklaring naamgebruik is niet de juiste naam in het paspoort gezet**
- II Bij het aanvragen van het paspoort is niet gevraagd of klaagster de naam van haar partner in het reisdocument wilde**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel

---

 Ongegrond: i.c. is voldoende actief en/of adequaat informatie verworven

Klaagster stelt dat zij ten tijde van de ondertrouw tussen haar en haar partner een verklaring naamgebruik heeft ingeleverd bij de deelgemeente: zij wilde graag aangeschreven worden met de naam van haar partner. Enige tijd nadat zij getrouwd was (in een andere gemeente) vraagt zij een nieuw paspoort aan. Wanneer zij haar paspoort gaat ophalen ziet zij dat de naam van haar partner er niet in staat opgenomen. Zij meent dat dit de fout van de deelgemeente is omdat (1) zij een verklaring naamgebruik had ingevuld en ingeleverd en (2) omdat haar bij het aanvragen van het paspoort aan de balie niet gevraagd is of zij de naam van haar partner in het reisdocument wilde. Zij benadert de ombudsman.

De procedure bij een aanvraag naamgebruik blijkt als volgt te zijn: de benodigde papieren worden na ondertrouw van de inschrijfgemeente naar de huwelijksgemeente verstuurd. Na voltrekking van het huwelijk worden de papieren weer teruggestuurd naar de inschrijfgemeente. De deelgemeente stelt dat zij de verklaring van de huwelijksgemeente niet heeft terugontvangen. De ombudsman vraagt de deelgemeente na te gaan welke stukken door haar naar de huwelijksgemeente zijn verstuurd. Dit blijkt niet meer mogelijk: dergelijke dossiers worden na 18 maanden vernietigd. De ombudsman kan hierdoor niet meer vaststellen of de deelgemeente na de ondertrouw fouten heeft gemaakt of dat de huwelijksgemeente fouten heeft gemaakt na het voltrekken van het huwelijk. Hij laat de klacht ongeoordeeld. Wat het tweede punt van klaagster betreft concludeert de ombudsman op basis van zijn onderzoek dat medewerkers (volgens de werkvoorschriften bijvoorbeeld) niet verplicht zijn te vragen naar de naam die iemand in zijn of haar paspoort wil hebben. In de regel moet iemand zelf aangeven dat hij of zij de naam gewijzigd wil zien. De klacht is dan ook ongegrond.

**De deelgemeente handelt mijn klacht niet af**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Na interventie van de ombudsman wordt de klacht intern afgehandeld met positief resultaat voor klager: een verkeersonveilige situatie in de deelgemeente wordt aangepast.

**Afhandeling aanvraag kapvergunning en  
toezending van het onderliggende advies  
verloopt niet vlekkeloos**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

Ongegrond: i.c. geen schending van het fair play-beginsel

Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

Geen (eind)oordeel: Klacht valt feitelijk onvoldoende te funderen

Klagers zoon heeft een kapvergunning bij de deelgemeente aangevraagd. Klager stelt dat hij dit op advies van een medewerker van de dienst Gemeentewerken heeft gedaan. Tot zijn verbazing wordt de aanvraag op advies van dezelfde medewerker een aantal maanden na indiening van de aanvraag afgewezen. Hij vraagt de deelgemeente om hem het onderliggende advies toe te sturen. De deelgemeente stuurt hem dit na het verstrijken van de bezwaartermijn toe. Klager klaagt bij de ombudsman over de afhandelingstermijn, de trage toezending van het onderliggende advies en over de onduidelijke rol van de medewerker van de dienst gemeentewerken. De ombudsman be vraagt de deelgemeente hierover. De deelgemeente stelt dat tegen de gebruiken in de zoon van klager telefonisch over de verlenging van de beslistermijn is geïnformeerd. Klager betwist dit. Of de deelgemeente klager al dan niet heeft geïnformeerd, uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat de deelgemeente hoe dan ook te laat heeft beslist. Gelet op de inhoud van het besluit, ziet de ombudsman echter niet in dat zonder het advies van de dienst Gemeentewerken geen gemotiveerd bezwaar kon worden ingediend. Daar komt nog bij dat in het besluit erop wordt gewezen dat de wet voor het indienen van een bezwaarschrift een fatale termijn van zes weken voorschrijft. De ombudsman komt dan ook tot het oordeel dat de deelgemeente klagers zoon niet heeft belet zijn procedurele kansen te benutten. Wel acht de ombudsman het niet behoorlijk dat de deelgemeente er ruim twee maanden over heeft gedaan om het advies van de dienst Gemeentewerken toe te sturen. Over de rol van de medewerker van deze laatste dienst blijft het overigens het woord van klager tegenover het woord van deze medewerker en laat de ombudsman dit punt voor wat het is.

*“Waarom krijg ik geen inritvergunning?”*

Oordeel:

Ongegrond: i.c. geen schending van het gelijkheidsbeginsel

De deelgemeente had al verschillende keren een inritvergunning aan klager geweigerd. Klager benaderde de ombudsman omdat elders in de wijk dezelfde woningen in dezelfde situatie wel een inrit hadden en hij niet wist dat hij tegen het weigeren van de inritvergunning bezwaar en beroep kon aantekenen. De ombudsman meldde klager dat hij in beginsel geen klachten in behandeling neemt als ten aanzien van de gedraging waarover wordt geklaagd een met voldoende waarborgen omklede rechtsgang heeft opengestaan. De ombudsman maakt hierop een uitzondering als blijkt dat er een evidente fout is gemaakt of het bestuursorgaan een kennelijke onredelijke belangenafweging heeft gemaakt. Klager vond dat het laatste het geval was. De ombudsman vraagt de stukken op en daaruit bleek dat onderaan het besluit een rechtsmiddelenclausule stond waardoor klager had moeten kunnen weten dat hij bezwaar aan moest tekenen. Wel was het de ombudsman opgevallen dat in één van de genoemde gevallen de situatie identiek was en dat de desbetreffende bewoners een garage en een inrit hadden. Uit navraag bij de deelgemeente bleek dat voor de garage/uitbouw door middel van legalisatie een bouwvergunning was verleend, maar dat de bewoners geen inritvergunning hadden. De ombudsman stelt vast dat het gelijkheidsbeginsel niet van toepassing is.

---

31

2010.429 DAGELIJKS BESTUUR VAN DE DEELGEMEENTE IJSSELMONDE**Locatiekeuze van de Stadsferry**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Klager had een bewonersbrief van de deelgemeente ontvangen over een onderzoek naar de haltelocaties van de stadsferry. In de bewonersbrief werd aangekondigd dat de resultaten van een eerder bewonersonderzoek, op grond waarvan de locatie aan de Regenboogkade werd ingetrokken, leidend zouden zijn. Klager beklaagde zich hierover en vond dat er niet op voorhand locaties uitgesloten moesten worden. De deelgemeente wijst klager erop dat hij t.z.t. bezwaar kan maken. Klager was het hier niet mee eens en benaderde de ombudsman. De ombudsman stelde vast dat klager wellicht bezwaar kon maken in het kader van wetgeving op het gebied van waterwegen, verkeerwegen of ruimtelijke ordening, maar achtte de kans gering dat de locatiekeuze van de halte in deze rechtsbeschermingstrajecten onderwerp van het geschil zouden kunnen zijn. Desondanks zag de ombudsman geen aanleiding om een onderzoek in te stellen naar het bij voorbaat uitsluiten van de haltelocaties voor de stadsferry. Op de eerste plaats bleek dat de plannen rond het personenvervoer over water vanwege bezuinigingen op de lange baan werden geschoven. Op de tweede plaats had de deelgemeente de locatie aan de Regenboogkade niet uitgesloten, maar had zij de bewoners meegedeeld dat zij rekening zou houden met het eerdere onderzoek waarbij de bewoners hadden geprotesteerd tegen deze locatie. Ten derde vond de ombudsman dat de deelgemeente haar definitieve keuze - als het zover komt - draagkrachtig moet motiveren.

32

2010.1009 DAGELIJKS BESTUUR VAN DE DEELGEMEENTE IJSSELMONDE***“De deelgemeente moet mijn rijbewijsmapje vegoeden!”***

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Klacht valt feitelijk onvoldoende te funderen

Het rijbewijsmapje van het oude rijbewijs van klager werd door de deelgemeente vernietigd toen hij een nieuw rijbewijs kwam halen. De deelgemeente stelt in haar reactie op de klacht van klager dat hij zou hebben ingestemd met het vernietigen van het mapje. Klager ontkende dit en benaderde de ombudsman. De ombudsman stelde vast dat het het woord van klager tegenover dat van de deelgemeente was. Omdat klager geen aanvullende bewijzen voor zijn lezing kon leveren, stelde de ombudsman geen onderzoek in.

33

2010.278 DAGELIJKS BESTUUR VAN DE DEELGEMEENTE KRALINGEN-CROOSWIJK

*“Mijn partner is uitgeschreven uit de gemeentelijke basisadministratie. Nu krijgt hij geen paspoort meer en geen stemoproepen. Ik eis dat hij weer ingeschreven wordt”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

De ombudsman informeert bij de dienst of er een volledig adresonderzoek heeft plaatsgevonden. Dat is het geval. De partner van klaagster heeft uiteindelijk een formeel besluit thuis gekregen dat, als hij niet zou reageren, hij uitgeschreven zou worden uit de basisadministratie. Het adresonderzoek was gestart naar aanleiding van een melding van een deurwaarder dat klaagster zou hebben verklaard dat haar partner niet op het ingeschreven adres zou verblijven. Op verzoek van de ombudsman nodigt de dienst de partner nog een keer uit op het stadhuis. Omdat deze weer niet verschijnt sluit de ombudsman het dossier. De partner heeft genoeg kansen gekregen en is voldoende op de hoogte gesteld van zijn juridische positie. Eerst de dienst en daarna de ombudsman hebben hem erop gewezen wat hij moest doen om zijn inschrijving in de gemeentelijke basisadministratie te regelen en dat hij daarna bezwaar aan kon tekenen. Desondanks reageert hij niet zelf, maar komt er steeds een reactie van zijn vrouw. Hij is voldoende gewaarschuwd voor de consequenties van zijn niet verschijnen.

34

2009.1026 DAGELIJKS BESTUUR VAN DE DEELGEMEENTE NOORD

*“Een reactie op mijn klacht blijft uit”*

Oordeel:

Gegrond: i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaate informatie verworven

Klaagster klaagt over geluidsoverlast veroorzaakt door bouwwerkzaamheden aan de hofbogen. De werkzaamheden vinden in het weekend plaats. Klaagster heeft haar klacht bij de deelgemeente, de DCMR, de dS+V en de politie neergelegd. Deze wijzen voor de afhandeling naar elkaar en klaagster wordt van het kastje naar de muur gestuurd. De ombudsman neemt contact op met de deelgemeente en vraagt haar de regie in deze te voeren. Na 10 weken bericht klaagster de ombudsman dat haar klacht nog steeds niet is afgehandeld. De deelgemeente bericht de ombudsman dat zij in de veronderstelling verkeerde dat de klachten na het stoppen van de bouw waren verholpen. En omdat klaagster via de servicebalie van een antwoord was voorzien, is de deelgemeente ten onrechte niet op de verdere inhoud van de klacht ingegaan. De deelgemeente heeft hiervoor haar excuus aangeboden en heeft klaagster alsnog van een inhoudelijke reactie voorzien.

- I Burgerinitiatief had niet geaccepteerd mogen worden**
- II Belangen van de omwonenden waren onvoldoende betrokken bij de besluitvorming**
- III Communicatie voorafgaand aan de besluitvorming was niet adequaat**

Oordeel:

Ongegrond: i.c. geen schending van het opgewekt vertrouwen

Ongegrond: i.c. geen schending van het redelijkheidsbeginsel

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Klaagster benaderde de ombudsman omdat volgens haar het communicatietraject over het burgerinitiatief Ommoordseveld onzorgvuldig was geweest, de belangen van de direct omwonenden niet bij de besluitvorming waren betrokken en het initiatief om formele redenen nooit geaccepteerd had mogen worden. In eerste instantie stelde de ombudsman geen onderzoek in, omdat de deelraad nog drie bewonersavonden zou organiseren en het onderwerp nog eens op de agenda van de raad zou worden geplaatst. Na verloop van tijd schreef klager de ombudsman dat in de vergadering van de deelraad de communicatie met de betrokken bewoners was besproken en zij de deelraad had gevraagd de communicatie met de bewoners over te doen. Dit verzoek - dat door een motie uit de deelraad werd ondersteund - werd niet gehonoreerd. Hierop verzocht zij de ombudsman alsnog een onderzoek in te stellen naar de drie in haar originele klacht genoemde punten.

#### Accepteren burgerinitiatief

Volgens klager had het burgerinitiatief niet geaccepteerd mogen worden, primair omdat te weinig buurtbewoners het initiatief zouden steunen, subsidiair omdat de deelgemeentelijke verordening in strijd zou zijn met de gemeentelijke verordening. Uit het onderzoek van de ombudsman bleek dat het initiatief wel voldoende werd ondersteund (klagers gingen uit van het begrip buurtbewoners terwijl de verordening uitging van het begrip ingezetenen). Tevens bleek dat de bevoegdheid tot het vaststellen van de Verordening burgerinitiatief was gedelegeerd aan de deelraad en dat er door dit feit geen hiërarchie tussen de gemeentelijke en de deelgemeentelijke verordening bestond.

#### Belangenafweging

De ombudsman stelde vast dat klager (en haar buurtgenoten) weliswaar onvoldoende in de gelegenheid waren gesteld om invloed op het proces uit te oefenen, maar dat het deelgemeentebestuur toen het op de hoogte was van de bezwaren van klager, voldoende initiatieven heeft genomen om de belangen van de buurtbewoners te inventariseren. Het besluit om het burgerinitiatief aan te nemen was toen al genomen. Bij de verdere uitvoering van het besluit werd wel degelijk rekening met de belangen van de buurtbewoners gehouden. Voorts bleek dat er nog wel door de deelraad is overwogen het communicatietraject opnieuw op te starten, maar dat dit voorstel na afweging van alle belangen niet is overgenomen.

#### Communicatie

De ombudsman constateerde dat de deelgemeente schriftelijk had erkend dat de communicatie niet was verlopen zoals het zou moeten, maar dat zij hieruit lessen had geleerd en dat zij voornemens was het een volgende keer beter te doen. De ombudsman was van mening dat een nader onderzoek naar die communicatie onvoldoende toegevoegde waarde zou hebben. Klagers hadden er geen direct belang meer bij, omdat de uitkomst van het onderzoek van de ombudsman geen gevolgen zou hebben voor de besluitvorming over het burgerinitiatief. Daarnaast vond de ombudsman het van belang dat de deelgemeente zelf ook al had aangegeven dat zaken beter hadden gekund en van het proces wilde leren.

36

2010.110 DAGELIJKS BESTUUR VAN DE DEELGEMEENTE ROTTERDAM CENTRUM

**I De deelgemeente heeft er 3 maanden over gedaan om op een klacht te reageren**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

Gegrond: i.c. is het opgewekt vertrouwen geschonden

**II Dit ondanks de toezegging in de ontvangstbevestiging dat het 1 maand zou duren**

Op 10 december 2009 dient klaagster een klacht in over het verwijderen van fietsenrekken. De deelgemeente stuurt haar een ontvangstbevestiging waarin een reactie vóór 7 januari 2010 werd beloofd. Ondanks een herinneringsbericht van klaagster op 18 januari 2010, hoort zij niets. Ze benadert de ombudsman.

De ombudsman neemt contact op met de deelgemeente waar hij te horen krijgt dat de klacht was doorgestuurd naar Stadstoezicht. De klachtencoördinator van Stadstoezicht kon de klacht echter nergens terugvinden. Bovendien verbaasde het haar dat de klacht naar Stadstoezicht was gestuurd: Stadstoezicht gaat weliswaar over het verwijderen van fietsen, maar niet over het verwijderen van fietsenrekken. Daar gaat de deelgemeente over. Hiermee geconfronteerd zegde de deelgemeente toe opnieuw na te gaan wat er met de klacht was gebeurd. Kortd daarna ontving klaagster een reactie op haar klacht.

De ombudsman oordeelt dat de deelgemeente niet voortvarend heeft opgetreden. *“Bovendien is zij de toezegging dat [klaagster] voor 7 januari 2010 een reactie kon verwachten niet nagekomen. Hiermee heeft de deelgemeente het vertrouwensbeginsel geschonden, dan voorschrijft dat opgewekt vertrouwen gehonoreerd moet worden.”*

## INDIVIDUELE VOORZIENINGEN (IV)

**Verhuisadvies is niet reeël vanwege de kleine slagingskans op de woningmarkt**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klaagster heeft twee beroertes gehad en een auto ongeluk en heeft spierdystrofie. Zij heeft in 2009 de dienst gevraagd voorzieningen in haar woning te treffen, zodat zij zelfstandig kan functioneren. Klaagster kreeg echter een verhuisadvies en vraagt een urgentieverklaring aan. Deze wordt verleend om reden dat het verkrijgen van een woning nog lang op zich zou kunnen laten wachten, volgens de Stichting urgentieverlening (SUWR). Klaagster zoekt een vier kamer woning omdat zij nog inwonende kinderen heeft en die woningen zijn schaars. Klaagster heeft dit aan de dienst uitgelegd, maar deze doet hier niets mee. Omdat haar situatie onveilig is vraagt zij de ombudsman om hulp.

De ombudsman neemt contact op met de dienst en die deelt mee de zaak opnieuw te gaan bekijken. Vervolgens wordt een nieuw medisch onderzoek ingesteld. Dit resulteert in een besluit waarin de dienst schrijft dat op basis van overleg met het SUWR en een woningbouwvereniging het programma van eisen is aangepast. Dit zou de slagingskans van klaagster op de woningmarkt moeten vergroten. De dienst verstrekt klaagster een financiële tegemoetkoming voor verhuis-en inrichtingkosten. Klaagster beklagt zich bij de ombudsman dat de SUWR haar heeft meegedeeld dat haar slagingskansen klein zijn. Gelet op de tegenstrijdige berichten van de SUWR vraagt de ombudsman de dienst contact op te nemen met de SUWR en een drie-gesprek te organiseren. Omdat de SUWR hier geen medewerking aan wil verlenen, stelt de dienst zelf een onderzoek in naar de beschikbaarheid van de woningen. De conclusie van het onderzoek leidt ertoe dat alsnog de gevraagde voorzieningen voor de huidige woning van klaagster worden toegewezen.



38

2010.385 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SoZaWe)

INDIVIDUELE VOORZIENINGEN (IV)

*“ Ze vullen alles in, maar kijken niet naar wat ik echt nodig heb. Ze meten zich een oordeel aan, zonder naar mij te luisteren. Ze hebben allerlei procedures, maar daar schiet ik niks mee op”*

Klaagster was inwonend bij familie, maar door allerlei sociale omstandigheden moet zij verhuizen. Gelukkig heeft zij een 55+ woning gevonden. Omdat haar verhuizing niet met beperkingen in het vorige huis te maken heeft, komt zij niet in aanmerking voor een verhuiskostenvergoeding in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Zij heeft op die verhuiskostenvergoeding gerekend omdat zij een koelkast, vloerbedekking en gordijnen en een kooktoestel nodig heeft. De koelkast is ook nog hard nodig voor het bewaren van de insuline die klaagster gebruikt. Haar inkomen is niet toereikend. Klaagster is ontevreden over hoe de dienst haar bejegt en voelt zich onbegrepen. Tegen de weigering een verhuiskostenvergoeding te verstrekken, tekent klaagster bezwaar aan. De ombudsman denkt niet dat die procedure tot het gewenste resultaat gaat leiden en vraagt de dienst de bejegeningklacht in behandeling te nemen en te bezien of er een andere regeling is op basis waarvan klaagster in aanmerking kan komen voor een koelkast. Klaagster laat uiteindelijk weten: *“ Er zijn twee aardige mensen op bezoek geweest. Die hebben allerlei aanvragen ingevuld en in behandeling genomen. Ik heb goede hoop op een koelkast, misschien ook vloerbedekking, maar dat is nog een twijfelgeval.”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

39

2010.591 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SoZaWe)

INDIVIDUELE VOORZIENINGEN (IV)

**Wel of geen vergoeding van de attenties voor de hulp?**

Klager ontvangt een persoonsgebonden budget (pgb) waarmee hij huishoudelijke hulp inhuurt. Hij geeft zijn hulp wel eens een attentie en heeft uit een informatiebrochure opgemaakt dat de gemeente de kosten daarvan vergoedt. Zijn verzoeken tot betaling beantwoordt de gemeente niet en de ombudsman zorgt ervoor dat er alsnog een reactie komt. De gemeente verwijst naar de instantie die het pgb beheert. Omdat de ombudsman er niet zeker van is dat dit antwoord de gevraagde duidelijkheid biedt, licht hij toe: *‘ Volgens mij moeten de attenties waar u een vergoeding voor vraagt, net als de uitgaven voor zorg, uit het pgb zelf worden betaald. De gemeente verstrekt er geen aanvulling op het budget voor. Als het budget is opgegaan aan andere zaken, dan rest geen geld voor attenties. In dat geval zult u af moeten zien van attenties of ze uit eigen zak moeten bekostigen.’*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

INDIVIDUELE VOORZIENINGEN (IV)

**Wel huishoudelijke verzorging, geen financiële middelen**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Klacht valt feitelijk onvoldoende te funderen

Klaagster meldt de ombudsman dat de afdeling Individuele Voorzieningen in de maanden mei 2009 tot en met augustus 2009 ten onrechte geld heeft overgemaakt aan De Stromen in verband met de levering van Huishoudelijke Verzorging. De huishoudelijke verzorging werd in deze periode volgens klaagster niet verzorgd door De Stromen, maar door haar eigen hulp. Individuele Voorzieningen geeft volgens klaagster aan dat de Stromen haar declaraties kan verantwoorden aan de hand van werkbriefjes. Volgens klaagster is het niet mogelijk dat De Stromen beschikte over werkbriefjes over de desbetreffende periode. De ombudsman heeft de urenverantwoordingsstaat huishoudelijk hulp van de Stromen opgevraagd bij de afdeling Individuele Voorzieningen. De ombudsman stelt op basis van deze werkbriefjes vast dat De Stromen tot 24 juli 2009 hulp heeft geleverd en gedeclareerd. Klaagster heeft deze briefjes zelf ondertekend. De huishoudelijke hulp van klaagster heeft de door haar gemaakte uren over de periode 14 juli 2009 tot en met 31 oktober 2009 verantwoord; de afdeling heeft in maart 2010 deze uren vergoed. De ombudsman kan op basis van deze informatie niet concluderen dat er sprake lijkt te zijn van onregelmatigheden en acht haar klacht feitelijk niet gefundeerd.

---

INDIVIDUELE VOORZIENINGEN (IV)

*“Ik wil omgaand bericht van de gemeente dat de vordering op mij onjuist is en vervoalt”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Adviseren: coachen, meedenken, procesbewaken of vinger aan de pols houden

De heer S. ontvangt van de gemeente een persoonsgebonden budget (pgb) om hulp in de huishouding mee te betalen. Het beheer, de administratie en verantwoording van het budget heeft hij uitbesteed aan een pgb-bureau. Tot zijn schrik ontvangt hij eind 2010 een brief van de gemeente met het verzoek het hele pgb over 2009 - een bedrag van op de € 4.000 - terug te betalen. De reden: hij zou niet hebben voldaan aan een verzoek om het pgb te verantwoorden. Het is de heer S. niet duidelijk op welk verzoek de dienst doelt: een brief heeft hij niet ontvangen en hij weet niet beter dan dat het budgetbureau verantwoordt. Omdat de ombudsman meerdere soortgelijke signalen ontvangt, vraagt hij de dienst om opheldering. Die geeft aan dat de afgelopen jaren een aantal pgb-bureaus met een excell-sheet de aanwending van het pgb van hun cliënten heeft verantwoord. De dienst wilde van deze methode af omdat ze de budgethouders zelf verantwoordelijk houdt voor de verantwoording. Maar, zo erkent de dienst, de communicatie daarover is niet goed verlopen. De budgethouders zijn niet geïnformeerd en werden plots met een terugvorderingsbesluit geconfronteerd. De dienst trekt die besluiten in en laat de budgethouders weten dat het pgb over 2009 nog op de gangbare manier zal worden afgerekend. Een nieuwe werkwijze zal niet eerder dan volgend jaar ingaan. De ombudsman vraagt de dienst hem op de hoogte te houden van ontwikkelingen rondom de verantwoording.

I

---

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

**Wel of niet voorgewend maatschappelijk werkster te zijn?**

Klaagster krijgt via haar werkgever een brief in handen van de kredietbank. Het is een brief aan een klant van de bank. De brief suggereert dat klaagster onder valse voorwendselen de bank heeft benaderd (ze zou zich voor hebben gedaan als maatschappelijk werkster) om informatie over de klant te verkrijgen. De bewuste brief is door toedoen van de klant op het bureau van de werkgever van klaagster beland.

Klaagster betwist niet dat zij de bank heeft gebeld, maar wel dat ze onder valse vlag zou hebben gevaren. Klaagster stelt dat daar geen enkele aanleiding toe was: ze zou de bank na overleg met de klant hebben benaderd, die zou haar daartoe de nodige gegevens hebben verstrekt, met die gegevens zou ze de bank enkele maanden eerder al schriftelijk hebben benaderd en ze heeft zich met haar eigen naam bekend gemaakt, wat vreemd zou zijn voor iemand die zich voordoe voor een ander. Kortom, het is niet aannemelijk dat ze heeft voorgewend maatschappelijk werkster te zijn.

In zijn reactie op een klacht van klaagster gaat de bank op al deze argumenten niet in. Als de ombudsman naar de redenen vraagt, meldt de bank dat niet vaststaat dat klaagster degene is geweest die heeft gebeld voor informatie over de klant. Hierover doorpratend, beaamt de bank dat het in dat geval ongelukkig is dat de bovengenoemde brief een link legt tussen de beller en klaagster. Met een rectificatie geeft de bank aan dat hij nooit heeft willen suggeren dat klaagster zich als een ander heeft voorgedaan. Klaagster kan uit de voeten met deze rectificatie en, zo laat ze weten, haar werkgever ook.

---

43

2009.940 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SOZawe)

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

I *“De Kredietbank heeft mijn Enecorekeningen niet betaald waardoor ik nu gas, stroom en water ben afgesneden”*

II *“De Kredietbank heeft ten onrechte mijn schuldhulpverleningsovereenkomst beëindigd”*

Oordeel:

Niet-ontvankelijk: Voldoet niet aan het kenbaarheidsvereiste: In beginsel krijgt het bestuursorgaan eerst de kans om de klacht te behandelen

Geen (eind)oordeel: Klager reageert niet meer

Klager benadert de ombudsman omdat volgens hem de schuldhulpverlening ten onrechte is gestopt. De reden hiervoor zou zijn dat hij niet zou hebben opgegeven dat hij een auto heeft. Klager stelt dat hij een verklaring van de arts heeft, dat hij de auto op grond van medische redenen nodig heeft. Daarnaast heeft de KBR de energierekeningen niet voldaan waardoor hij in december 2008 is afgesloten van energie. Deze laatste klacht heeft de ombudsman voor interne klachtafhandeling door naar de dienst gestuurd. Wat betreft de klacht over het stopzetten van de schuldhulpverlening heeft de ombudsman naar de reden daarvan gevraagd. Volgens de dienst is het verzwijgen van het bezit van de auto niet de enige reden om de schuldhulpverlening te beëindigen. Daarnaast zou klager ook hebben verzwegen dat hij na het sluiten van de schuldhulpverleningsovereenkomst nieuwe schulden heeft gemaakt. De ombudsman vraagt klager hierop te reageren, maar die maakt van deze mogelijkheid geen gebruik.

44

2009.998 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SOZawe)

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

**Trage dossiervorming belemmert start schuldhulpverleningstraject**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

De moeder van klaagster belt de ombudsman dat haar dochter psychisch in de war is. Dochter heeft zich aangemeld bij de Kredietbank. Omdat haar zaak daar stilligt en de schuldeisers op de stoepstaan heeft zij nu zelfmoord neigingen. Eerder dat jaar is een klacht over de trage completering van haar dossier door het Centraal Meldpunt Klachten gegrond verklaard.

De ombudsman legt de situatie aan de dienst voor en vraagt naar de stand van zaken. Het blijkt dat drie weken daarvoor het laatste contact met klaagster is geweest en dat haar is verzocht nog enkele stukken aan te leveren. Gelet op de situatie van klaagster, wordt het dossier met spoed afgerond. Het schuldhulpverleningstraject kan echter nog niet van start gaan omdat er nog een openstaande schuld bij de dienst blijkt te zijn. Klaagster wordt hierover nader bevraagd.

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

Oordeel:

**Geen gevolgen verbonden aan gegronde klacht**

Gegrond: i.c. was er schending van het redelijkheidsbeginsel

Klager heeft een aanvraag om schuldhulpverlening ingediend. Zijn aanvraag wordt afgewezen omdat hij rijkschoolhouder zou zijn. Hij doet zijn beklag bij het Centraal Meldpunt Klachten en die stelt klager in het gelijk omdat uit onderzoek blijkt dat de Kredietbank van verouderde gegevens gebruik heeft gemaakt. Hem wordt geadviseerd een nieuwe aanvraag in te dienen. Dit laatste doet hij, maar laat het er toch niet bij zitten, omdat hij van mening is dat de aanvraagdatum van de eerste aanvraag moet worden gehanteerd. De ombudsman vindt dat klager een punt heeft en benadert de dienst. Deze gaat vervolgens van de eerdere aanvraag uit.

---

## KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

**I Trage afhandeling aanvraag schuldhulpverlening****II "Met de kerstdagen zit ik in de kou"****III De feiten in het besluit zijn onjuist**

Oordeel:

Gegrond: i.c. bleken de organisatorische voorzieningen niet adequaat

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

Klaagster benadert de ombudsman met de klacht dat haar aanvraag schuldhulpverlening die zij in mei 2009 heeft ingediend niet loopt. Navraag bij de dienst leert dat deze klacht nog niet bij de dienst bekend is en de dienst daarom eerst in de gelegenheid moet worden gesteld om de klacht te behandelen. Kort daarop vraagt klagster de ombudsman om hulp omdat de energie leverancier eind december gas en elektra wil afsluiten. Zij zal dan met haar twee kinderen in de kou zitten. Het Fonds Bijzondere Noden heeft haar verzoek om een gift gehonoreerd en aan de dienst overgemaakt. De dienst betaalt dit vervolgens weer aan Stedin. Stedin eist een betalingsbewijs, maar omdat de dienst bulkbetaling verricht kan zij dit bewijs niet overhandigen. De dienst pakt dit probleem op verzoek van de ombudsman op en klagster is nog voor de kerst aangesloten. Dan benadert klagster de ombudsman met de klacht dat haar uitkering is stopgezet. Omdat de ombudsman twijfels heeft over de juistheid van het besluit, stelt hij hierover nadere vragen aan de dienst. De dienst constateert dat het besluit op onjuiste gronden berust en trekt het besluit in. Ondertussen houdt de ombudsman vinger aan de pols inzake de afhandeling van de aanvraag. Het wordt hem inmiddels duidelijk dat klagster haar zaken niet op orde heeft, stukken niet tijdig levert en verkeerde informatie verstrekt. Eind april deelt het achterstandsteam mee dat het dossier binnenkort aan een regulier team zal worden overgedragen. De overdracht vindt medio juni 2010 plaats. Het reguliere team constateert dat een schuldeiser niet wil meewerken en dat de dienst een fraudevordering op klagster heeft. Een minnelijk traject behoort daarom niet tot de mogelijkheden. Een wettelijk traject evenmin omdat klagster in 2006 een schone lei heeft verkregen. De dienst geeft te kennen te betreuren dat dit niet in een eerder stadium aan klagster bekend is gemaakt niets voor haar te kunnen betekenen.

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

Oordeel:

**Afsluiting Eneco tijdens budgetbeheer**

Gegrond: i.c. bleken de organisatorische voorzieningen niet adequaat

Klager, die in budgetbeheer is bij het KBR, wordt afgesloten door Eneco, omdat hij ruim een half jaar de rekening niet zou hebben betaald. Klager snapt daar niets van omdat volgens afspraak de Kredietbank Rotterdam de energierekeningen rechtstreeks aan Eneco zou betalen. Na onderzoek blijkt dat KBR niet aan Eneco betaalt, doch het betreffende bedrag maandelijks op de rekening van klager stort. Omdat de betalingen niet goed zijn gecontroleerd, besluit de dienst klager bijzondere bijstand toe te kennen, zodat hij weer aangesloten kan worden. Daarna volgt er een discussie of klager had moeten zien dat hij teveel weekbudget kreeg en dat hij had moeten begrijpen dat het bedrag, dat eigenlijk aan Eneco betaald moest worden, aan hem zelf gestort werd. Omdat klager elke maand overzichten krijgt waar zijn geld naar toe gaat, vindt de ombudsman dat klager voldoende geïnformeerd is.

---



## KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

- I Klachten over schuldhulpverlening, budgetbeheer en de communicatie met de Kredietbank Rotterdam**
- II Het CMK onderbouwt niet dat alle tegoeden zijn uitbetaald**
- III De Kredietbank Rotterdam heeft niet alle tegoeden en ontvangsten uitbetaald aan klagster**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Beëindigd door de ombudsman

-----  
Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel-----  
Ongegrond: i.c. geen schending van het redelijkheidsbeginsel

Klaagster is ontevreden over de Kredietbank Rotterdam en heeft om deze reden haar relatie met de KBR beëindigd. Desondanks besluit zij haar klachten over de KBR aan de ombudsman voor te leggen. Haar klachten richten zich op de schuldhulpverlening, budgetbeheer, de communicatie met de Kredietbank Rotterdam en het niet ontvangen van alle tegoeden en ontvangsten, ingehouden door de KBR. De eerste drie klachten zijn niet onderzocht, omdat klagster haar relatie met de KBR heeft beëindigd en het onderzoek van de ombudsman geen praktische waarde meer heeft. De ombudsman heeft besloten alleen nader in te gaan op de klacht dat de bank bij het beëindigen van de relatie minder geld heeft uitbetaald dan klagster had moeten ontvangen. Het valt de ombudsman op dat het CMK zijn standpunt dat alle tegoeden en ontvangen aan klagster zijn uitbetaald niet motiveert. De ombudsman meent dat het CMK zijn standpunt moet onderbouwen door de betreffende bewijzen te overhandigen. De klacht hierover oordeelt de ombudsman dan ook gegrond en verzoekt de dienst de onderbouwing aan klagster te zenden. De ombudsman deelt echter niet de visie van klagster dat de dienst haar tekort heeft gedaan. Hij heeft alle stukken bestudeerd en op basis daarvan haar inkomsten en uitgaven vastgesteld. Zijn onderzoek toont aan dat het verschil tussen haar inkomsten en uitgaven 70 euro, in haar voordeel, bedraagt. De ombudsman acht het mogelijk dat hij bepaalde kosten niet inzichtelijk heeft, die dit relatief lage verschil tussen inkomsten en uitgaven kunnen verklaren. Nu hij geen signaal heeft dat de dienst een te laag bedrag heeft nabetaald, acht hij het standpunt van de dienst dat de rekening is vereffend, redelijk.

## KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

**I en II**

**De dienst baseert zijn redenering in de klachtafhandelingsbrief op onjuiste feiten**

**III De dienst had niet mogen afwijken van de Gedragscode Schuldregeling****IV De dienst biedt geen excuses aan voor de erkende fouten**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaate informatie verworven

Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

Ongegrond: i.c. geen schending van het rechtzekerheidsbeginsel

Gegrond: i.c. was er sprake van schending van de beleefdheids- en/of fatsoensnormen

Klaagster meldt zich aan voor schuldhulpverlening bij de Kredietbank Rotterdam. De KBR laat haar op een gegeven moment weten dat de schuldeisers akkoord zijn gegaan met een voorstel voor aflossing van de schulden in 48 maanden. Later attendeert een familielid klaagster haar op de overeenkomst die zij is aangegaan met de KBR: hieruit blijkt dat zij na 36 maanden schuldenvrij zou moeten zijn, en dus niet na 48 maanden. Ze dient een klacht in bij SoZaWe. De dienst geeft aan dat de KBR geen akkoord voor 48 maanden had mogen sluiten met de schuldeisers zonder instemming van klaagster, *“maar [...] de andere route (via de rechter in de WSNP) [had] u geen meerwaarde [...] gegeven”*. Klaagster is het niet eens met deze reactie en meent dat de KBR hoe dan ook, zelfs met haar instemming, niet mag afwijken van de 36 maandentermijn zoals neergelegd in de overeenkomst. Bovendien biedt de dienst geen excuses aan voor de erkende fout. Daarnaast stelt zij dat de dienst in de afhandelingsbrief uitgaat van onjuiste gegevens: de dienst schrijft namelijk dat er vertraging is opgelopen in haar dossier, omdat klaagster tijdelijk geen werk had. Met betrekking tot de klacht over onjuiste feiten die aangehaald worden in de klachtafhandelingsbrief van de dienst oordeelt de ombudsman dat deze gegrond is: de dienst heeft de klacht niet goed onderzocht en hiermee in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving gehandeld. *“Dit brengt met zich mee dat de dienst zijn motiveringsplicht heeft geschonden.”*

De klacht dat de KBR nooit mag afwijken van de 36 maandentermijn acht de ombudsman ongegrond (de WSNP schrijft immers voordat er 36 tot 60 maanden moet worden afgelost): *“het staat partijen vrij een nieuwe (afwijkende) overeenkomst te sluiten. De dienst heeft niet in strijd met de norm van de specifieke wetmatigheid gehandeld, dat wil zeggen: er is in overeenstemming met de geldende wettelijke voorschriften gehandeld. Het probleem in uw geval is dat er geen wilsovereenstemming was [...]. Omdat de dienst in de (interne) klachtafhandeling de fout al heeft erkend is het niet nodig daarover nog eens een oordeel te geven”*.

Wel schrijft de ombudsman: *“ik ben het met u eens dat het de dienst had gesierd u excuses aan te bieden voor de erkende fouten. Door dit niet te doen heeft de dienst in strijd met een fatsoensnorm gehandeld en is uw klacht daarover gegrond”*.

**Aanbeveling:**

Klaagster vraagt tenslotte waarom de Kredietbank haar geen sociaal krediet wenst te

verstrekken. Omdat deze vraag nog niet als zodanig is behandeld door de dienst, besluit de ombudsman de volgende aanbeveling te doen: *“ik [vraag] u de financiële en juridische effecten van een [sociaal krediet] in kaart te brengen en of klaagster per saldo beter wordt van een schuldregeling via een dergelijk krediet”*.

**Naschrift:**

De dienst schrijft klaagster: *“ u bent ontslagen [...] van uw verplichting om na februari 2011 aflosbedragen te betalen inzake uw contract Overeenkomst Schuldregeling. De KBR zelf zal na die datum zorgdragen voor de betaling van de resterende twaalf termijnen”*.

50

---

2010.302 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SOZAWÉ)

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

Oordeel:

*“De dienst heeft mijn schuldeisers niet betaald”*

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

De ombudsman vraagt de dienst aan te geven wat er in het dossier van klager is gebeurd. De dienst overlegt een lange lijst van acties en legt uit dat klagers verwachtingspatroon niet overeenkomt met datgene wat de dienst kan leveren. Klager wil bijvoorbeeld dat sommige rekeningen bij voorrang betaald worden. Omdat de volgorde en prioriteit van schuldeisers wettelijk bepaald is, kan dat niet. Daarnaast is klager gewisseld van energie-aanbieder en telefoon-aanbieder hetgeen de zaken gecompliceerder maakt. De ombudsman vindt dat deze twee laatste kwesties niet van invloed mogen zijn op het schuldhulpverleningstraject omdat dit een kwestie van goede administratie is. Hij stelt vast dat het traject nu al twee jaar duurt en dat dit een te lange periode is omdat er in het dossier ook periodes niets is gebeurd. De dienst neemt daarna het dossier voortvarend ter hand en schrijft alle schuldeisers aan. Als er niet tijdig gereageerd wordt, rappelleert de dienst stipt. De ombudsman concludeert dat er nu voldoende aandacht is voor het dossier en sluit de klacht met die constatering af.

---

## KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

Oordeel:

**I Dreigende huisuitzetting**

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

**II Beëindiging schuldhulpverlening**

Geen (eind)oordeel

Klaagster's aanvraag voor een schuldregeling is beëindigd en daarnaast dreigt zij door de woningcorporatie uit huis gezet te worden. De reden voor de huisuitzetting is volgens klaagster dat de Kredietbank Rotterdam de ontstane huurachterstand niet betaald. De ombudsman benadert hierover de schuldbemiddelaar van klaagster. De schuldbemiddelaar geeft aan dat dat achterstallige huur nog niet is overgemaakt, omdat onduidelijk is hoe hoog de schuld precies is. De ombudsman houdt voor wat betreft de betaling van de huurachterstand vinger aan de pols en verneemt enkele dagen later dat de huurachterstand is voldaan en de huisuitzetting van de baan is. Daarnaast heeft de ombudsman de klacht over de beëindiging van de aanvraag schuldhulpverlening onderzocht. Uit zijn onderzoek blijkt dat de behandeling van de aanvraag is beëindigd, omdat klaagster niet gereageerd heeft op brieven en e-mailberichten van de Kredietbank. Klaagster merkt op dat dit niet klopt. Daarnaast stelt de ombudsman vast dat klaagster na de beëindiging van de aanvraag ook niet heeft verzocht om een heroverweging van het besluit. De ombudsman kan, ondanks de opmerking van klaagster dat zij wel gereageerd heeft op brieven en e-mailberichten, niet vaststellen dat er sprake is van een duidelijke misslag. Hij gaat om deze reden de Kredietbank Rotterdam niet verzoeken om zijn besluit te heroverwegen. Hierbij merkt de ombudsman op dat klaagster zich wel opnieuw voor schuldhulpverlening kan aanmelden.

## KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

**I Vordering schuldeiser bij deurwaarder  
beland door nalatigheid KBR****II Algemene onvrede over werkwijze KBR**

Oordeel:

Ongegrond: i.c. is voldoende voortvarend  
opgetredenGeen (eind)oordeel: Beëindigd door de  
ombudsman

Klaagster heeft een overeenkomst tot budgetbeheer met de Kredietbank gesloten: al haar vaste lasten worden door de KBR betaald. Wanneer klaagster een brief krijgt van haar waterleverancier (Evides) dat de betaalwijze gewijzigd moet worden van maand naar kwartaal, geeft zij dit door aan haar contactpersoon bij de KBR. Volgens klaagster voert de KBR de wijziging echter te laat door, waardoor er een betalingsachterstand ontstaat, welke door Evides aan de deurwaarder wordt overgedragen. Los van dit incident is klaagster ook op andere fronten niet tevreden over de werkwijze van de KBR. Zij noemt daarbij het niet naleven van eigen regels, het niet nakomen van afspraken, het incorrect te woord staan door de medewerkers en de slechte telefonische bereikbaarheid.

De ombudsman onderzoekt de klacht met betrekking tot de vordering van Evides en constateert dat de KBR niet onredelijk laat heeft gereageerd op de brief van klaagster waarin de wijziging van betaalwijze stond aangegeven: *“Ik constateer op grond van het bovenstaande dat de KBR slechts eenmalig - nadat u de wijziging had doorgegeven - onterecht € 10,46 aan Evides heeft betaald. Omdat dit nog geen twee weken na uw brief was, is het goed mogelijk dat deze betaling al ingepland stond op het moment dat uw bericht de KBR bereikte. In oktober is de maandbetaling stopgezet en vanaf november 2009 is de kwartaalbetaling ingegaan. Op grond van de gegevens die ik in mijn bezit heb meen ik dat de KBR niet onredelijk laat heeft gereageerd op uw brief van 13 september 2009. Uw klacht hierover is dan ook ongegrond”*. Met betrekking tot de algemene onvrede van klaagster over de werkwijze van de KBR schrijft de ombudsman: *“naast uw signalen bereiken mij van andere KBR-klanten vergelijkbare geluiden. Dit thema heeft op dit moment mijn bijzondere aandacht. Ik heb al gesproken over dit onderwerp met de dienst en ik bezin mij op de manier waarop ik bij kan dragen aan een structurele oplossing. Alhoewel ik op dit moment concreet niets kan betekenen in uw specifieke zaak zal ik uw signalen zeker meenemen”*.

53

2010.533 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SOZawe)

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

Oordeel:

*“Wie heeft mijn verzoek tot schadevergoeding in behandeling en wanneer hoor ik wat?”*

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

De (KBR) heeft de schuldhulpverlening aan klager niet zorgvuldig behandeld. De klacht die hierover is ingediend, is door de dienst gegrond verklaard en het dossier is naar (de juridische afdeling) van de KBR gezonden om vast te stellen of er recht op schadevergoeding bestaat. Klager hoort lange tijd niets en hij weet ook niet wie hij moet benaderen. De ombudsman zoekt het uit en komt erachter dat de betrokken jurist bij de KBR inmiddels een nieuwe baan heeft. Het is niet duidelijk wie het verzoek van klager (en gelijksoortige verzoeken die bij de KBR liggen) gaat behandelen. Op aangeven van de ombudsman worden er binnen de dienst hierover afspraken gemaakt.

---

54

2010.553 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SOZawe)

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

Oordeel:

**Duidelijkheid over de kosten van een lening bij de Kredietbank**

Ongegrond: i.c. geen schending van het motiverings-beginsel

Omdat dit tijdens de interne klachtafhandeling onduidelijk is gebleven, verzoekt de ombudsman om nadere uitleg over de hoogte van de lening, de rente, de aflossingen en eventuele kosten. De dienst legt uit dat klager een lening van €1400 is aangegaan, dat daarbij een kredietvergoeding moet worden opgeteld en, omdat klager niet op tijd de aflossingen heeft betaald, tevens verdragingsrente moet worden berekend. De ombudsman concludeert dat de dienst van de juiste bedragen is uitgegaan bij de afhandeling van de klacht, maar dat het beter was geweest als dat meteen duidelijk was geworden. Klager krijgt de gelegenheid om aan te tonen dat de dienst het verkeerd heeft, maar slaagt daar niet in.

---

## KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

*“Dit is een stress verminderende team, hoe gaat het dan in een team voor gezonde mensen”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klagers hebben in juli 2008 een aanvraag schuldhulpverlening ingediend. In december 2009 benadert de Bavo-begeleider van klagers de ombudsman met een klacht dat de zaak van klagers bij de kredietbank stilligt. Vanwege de psychische klachten van klagers is de afhandeling van de aanvraag aan een speciaal team toebedeeld. Eén van de kenmerken van dit team is frequent contact met de begeleider van de klant, maar dat is er in dit geval juist niet. Telefonische contacten verlopen moeizaam, er wordt niet teruggebeld en brieven worden niet beantwoord. Dit heeft tot gevolg dat de deurwaarders op de stoep staan en klagers twee keer voor de rechter hebben moet verschijnen. Een eerdere klacht van klagers Bavo-begeleider leidde ertoe dat hen een andere contactpersoon werd toegewezen, maar desondanks zit er geen schot in de zaak. Aangezien deze klacht ook bij Centraal Meldpunt Klachten is ingediend, moet eerst de interne klachtafhandeling worden afgewacht. Een half jaar later komen klagers weer terug bij de ombudsman met dezelfde klacht. De klachtafhandeling had tot toewijzing van een andere contactpersoon geleid. De dienst concludeerde dat de schuldeisers niet tijdig waren aangeschreven. Na twee afspraken met de nieuwe contactpersoon bij de Kredietbank, houdt ook deze lange radiostiltes. De begeleider van de Bavo is door ziekte uitgevallen en de contactpersoon bij de Kredietbank wil klagers niet te woord staan. Klagers kunnen de stress niet aan en vragen de ombudsman om heel snel inzicht te kunnen verschaffen over de stand van zaken. De ombudsman neemt vervolgens contact op met het Centraal Meldpunt Klacht die hem informeert dat klagers in een volgende fase van het traject zijn gekomen. Ook wordt de contactpersoon bij de Kredietbank nader bevraagd. Het blijkt dat zij niets over de afwezigheid van de begeleider wist. Zij neemt daarop contact op met de BAVO en plant een afspraak in met de begeleider die inmiddels weer werkzaam is. De ombudsman informeert klagers, die opgelucht reageren en begrijpen niet dat een telefoontje van de ombudsman nodig was om hen de nodige duidelijkheid te kunnen bieden.

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

**I Onvrede over het handelen van de Kredietbank Rotterdam**

**II "Wie is mijn contactpersoon bij de Kredietbank?"**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Beëindigd door de ombudsman

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Klaagster is bijzonder ontevreden over de Kredietbank Rotterdam. Zij beklagt zich over de lange afhandelingsduur, de wisseling van behandelaars, het kwijtraken van haar dossier en de toename van haar schuld. Daarnaast vraagt zij zich af wie op dit moment haar contactpersoon bij de KBR is. Op deze laatste vraag geeft de ombudsman antwoord. Voor wat betreft haar klachten over de werkwijze van de KBR geeft de ombudsman aan dat hij op de hoogte is van de problemen bij de KBR. Haar klachten gaat hij echter om drie redenen niet onderzoeken: 1) zijn onderzoek zal geen nieuwe feiten aan het licht brengen; 2) de dienst erkent dat de afhandeling van haar aanvraag schuldhulpverlening te lang heeft geduurd, 3) klaagster heeft een vaste behandelaar, waardoor onderzoek van de ombudsman geen toegevoegde waarde heeft. Voor wat betreft de toename van de schuld, geeft de ombudsman aan dat zij de dienst hiervoor aansprakelijk kan stellen.

---



## KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

- I De KBR beëindigt dienstverlening omdat klager niet alle stukken zou hebben geleverd. Klager zegt wel alles te hebben ingeleverd**
- II Indien de KBR zich had gehouden aan de afbetalingsregeling met de deurwaarder, was de woning van klager niet ontruimd**
- III Het CMK beweert onterecht dat er nooit een betalingsregeling is geweest**
- IV De KBR heeft geld overgemaakt naar de verkeerde energieleverancier**
- V Na beëindiging van budgetbeheer heeft de KBR het restantbedrag overgemaakt naar een niet bestaande rekening**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Klacht valt feitelijk onvoldoende te funderen

Geen (eind)oordeel: Klacht valt feitelijk onvoldoende te funderen

Gegrond: i.c. was er schending van het hoor en wederhoorbeginsel

Geen (eind)oordeel: Klacht valt feitelijk onvoldoende te funderen

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Klager meent dat de KBR veel fouten heeft gemaakt in zijn dossier en beklagt zich bij het Centraal Meldpunt Klachten. Na de reactie van het CMK blijven er nog een aantal klachten over waarmee klager naar de ombudsman stapt: (1) de KBR heeft de dienstverlening beëindigd omdat hij niet alle gevraagde stukken zou hebben ingeleverd. Klager meent dat hij wel delijke alle stukken heeft geleverd, maar dat de KBR het een en ander kwijt is geraakt. (2) Daarnaast stelt hij dat door schuld van de KBR zijn woning is ontruimd. De deurwaarder had immers een betalingsregeling met klager getroffen, waar de KBR zich niet aan heeft gehouden. Had zij dit wel gedaan, dan had ontruiming volgens klager voorkomen kunnen worden. (3) De stelling van het CMK dat er nooit een betalingsregeling zou zijn geweest klopt volgens klager niet. Tenslotte beklagt hij zich erover dat (4) de KBR geld heeft overgemaakt naar Eneco terwijl hij al was overgestapt naar Nuon, en (5) dat de KBR zijn restantgeld na beëindiging van de dienstverlening op een rekening heeft gestort die niet meer bestond.

Met betrekking tot de eerste klacht slaagt de ombudsman er niet in om te reconstrueren wat er is gebeurd. De KBR zegt dat klager niet alle stukken heeft ingeleverd, terwijl klager een reeks ontvangstbevestigingen laat zien die het tegendeel zouden bewijzen. De KBR verklaart hierop dat klager weliswaar stukken inleverde, maar nooit de stukken waar om gevraagd werd. Omdat de ontvangstbevestigingen zo weinig specifiek zijn (er staat over het algemeen alleen een datum op) is voor de ombudsman niet na te gaan welke stukken klager heeft ingeleverd. Hij moet de klacht derhalve onbeoordeeld laten. Wel schrijft de ombudsman: *“dat de ontvangstbevestigingen niet de nodige informatie bevatten is mij al eens eerder opgevallen. Ik heb hierover ook al met de dienst gecommuniceerd en mij werd een beter (waterdicht) systeem toegezegd. Naar aanleiding van mijn onderzoek naar uw klacht moet ik constateren dat er nog geen verbetering is, in ieder geval nog niet in januari van dit*

jaar. Ik ga de dienst hierop aanspreken en informeren naar de stand van zaken". Wanneer de ombudsman dit doet, krijgt hij te horen dat er sinds begin 2010 een nieuwe werkwijze is met betrekking tot het inleveren van stukken. De ombudsman is van mening dat met deze nieuwe werkwijze het 'bewijsprobleem' nog niet is opgelost (er wordt nog steeds nergens geregistreerd welke stukken wanneer ingeleverd worden) en is van plan de discussie hierover met de KBR te heropenen.

Met betrekking tot de tweede klacht kan de ombudsman ook geen oordeel vellen. Klager stelt dat hij met de deurwaarder een betalingsregeling had getroffen en toont dit aan met een brief van de deurwaarder. Hij stelt dat hij deze brief bij de KBR heeft ingeleverd maar dat de KBR er vervolgens niets mee heeft gedaan. De KBR zegt de brief met de betalingsregeling nooit te hebben ontvangen. Als de ombudsman het dossier van klager gaat inzien, vindt hij de brief niet terug. Door de gebrekkige informatie op de ontvangstbevestigingen kan de ombudsman niet vaststellen wie gelijk heeft. Wel stelt de ombudsman vast dat de bewering van het CMK dat er nooit een regeling is geweest incorrect is (getuige de brief van de deurwaarder). De ombudsman gaat er vanuit dat het CMK niet op de hoogte was van de brief. Echter, als klager was gehoord op dit punt, dan was het CMK wel op de hoogte geweest en was de klacht niet ongegrond verklaard op grond van onjuiste feiten.

Met betrekking tot de vierde klacht ziet de ombudsman dat er in 1 maand aan zowel Eneco als Nuon is betaald. Hij kan echter niet vaststellen of dit komt door een fout van de KBR of omdat klager zijn overstap niet tijdig heeft doorgegeven.

Tenslotte, met betrekking tot de vijfde klacht, blijkt dat het restantbedrag door de KBR is overgemaakt naar de oude rekening van klager. Deze bestaat nog wel maar klager moet bij de betreffende bank opnieuw een bankpas aanvragen. De ombudsman informeert klager hierover.

---

## KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

<p><b>I Traag handelen van de KBR</b></p> <p><b>II Het niet met regelmaat ontvangen van afschriften van de budgetbeheerrekening noch de inzake rekening bij de KBR</b></p> <p><b>III Leefgeld wordt elke maand op een andere datum uitgekeerd</b></p> <p><b>IV KBR maakt ondanks verzoek van klager niet het bedrag naar hem over waar hij recht op heeft</b></p> <p><b>V De energieleverancier van klager schrijft geld af van de "inzake-rekening" in plaats van de "budgetbeheerrekening"</b></p>	<p>Oordeel:</p> <p>Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden</p> <hr/> <p>Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan</p> <hr/> <p>Geen (eind)oordeel: Klacht valt feitelijk onvoldoende te funderen</p> <hr/> <p>Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan</p> <hr/> <p>Niet-ontvankelijk: Voldoet niet aan het kenbaarheidsvereiste: In beginsel krijgt het bestuursorgaan eerst de kans om de klacht te behandelen</p>
--	--

Klager legt een aantal klachten over de KBR aan de ombudsman voor:

1. Hij heeft zich in 2008 aangemeld voor schuldhulpverlening bij de KBR. Toch gaat de bank pas in september 2010 actief met de aanvraag aan de slag.

De ombudsman is het met klager eens dat een periode van ruim twee jaar tussen het moment van de aanvraag en het moment waarop de KBR actief aan de slag is gegaan met de aanvraag, te lang is. Omdat de dienst dit zelf ook erkent, kan de ombudsman zonder nader onderzoek vaststellen dat de KBR onvoldoende voortvarend heeft opgetreden in dit dossier.

2. Klager stelt dat hij niet met regelmaat afschriften van de KBR van zijn budgetbeheerrekening ontvangt, waardoor hij niet weet wat er met zijn geld gebeurt. Ook ontvangt hij geen afschriften van zijn inzake-rekening bij de KBR (de rekening waar het leefgeld op wordt gestort). Op verzoek van de ombudsman stuurt de dienst alle afschriften van de budgetbeheerrekening naar klager toe. Daarnaast verneemt de ombudsman van de dienst dat klager afschriften van zijn inzake-rekening schriftelijk kan opvragen bij zijn contactpersoon bij de KBR: deze worden niet automatisch naar klanten verzonden. De ombudsman informeert klager hierover.

3. Volgens klager wordt zijn leefgeld elke maand op een andere datum uitgekeerd waardoor hij iedere maand in hongersnood verkeert. De data die op de afschriften van de budgetbeheerrekening staan aangegeven kloppen volgens hem niet: in werkelijkheid staat het geld pas veel later op zijn inzake rekening.

Na bestudering van de afschriften schrijft de ombudsman klager: *"alhoewel ik constateer dat uw leefgeld niet iedere maand op dezelfde datum is uitgekeerd zie ik niet hoe dit voor structurele (grote) problemen van "hongersnood" heeft kunnen zorgen."* Het grootste verschil dat de ombudsman heeft kunnen vaststellen was 3 dagen, maar omdat er in dat geval 3 dagen eerder was uitbetaald dan de maand ervoor, ziet hij niet hoe dit voor problemen heeft kunnen zorgen.

Wat de datum op de afschriften betreft laat de ombudsman klager weten dat als het

geld is overgemaakt door de KBR, het 2 werkdagen duurt voordat het op de inzake-rekening staat. *“Dit betekent wel dat wanneer het geld op een donderdag of vrijdag wordt overgemaakt, het respectievelijk pas op maandag of dinsdag op de inzake rekening staat.”* De ombudsman constateert op basis van de afschriften dat er in twee jaar in totaal 4 keer op een donderdag of vrijdag is uitgekeerd. De eerste 3 keer was echter aan het begin van het budgetbeheer waardoor klager er geen last van zou moeten hebben gehad. De ombudsman acht de klacht feitelijk onvoldoende gefundeerd.

4. Klager stelt dat hij van zijn eigen leefgeld een NS Voordeeluren kaart heeft moeten aanschaffen. Zijn werkgever heeft dit vergoed en overgemaakt naar de budgetbeheerrekening, maar de KBR maakt het bedrag niet naar hem over, ondanks zijn verzoek hiertoe. Uit de afschriften blijkt dat de KBR (ook) geld naar de NS heeft overgemaakt voor de Voordeeluren kaart. Omdat er daarom mogelijk dubbel is betaald, adviseert de ombudsman klager hier navraag naar te doen bij de NS.

5. De energieleverancier van klager schrijft geld af van zijn inzake rekening waardoor hij telkens geld moet terugvragen aan de KBR.

Omdat deze klacht nog niet aan de dienst was voorgelegd, stuurt de ombudsman hem door.

**Naschrift:** de dienst laat klager weten dat klager zelf de machtiging van de energieleverancier om geld van de inzake rekening af te schrijven moet intrekken. Alle betalingen aan derden moeten via de budgetbeheerrekening van de KBR plaatsvinden.

---

## KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

Oordeel:

**Beëindigen schuldhulpverlening**

Ongegrond: i.c. geen schending van het redelijkheidsbeginsel

Klager benadterde de ombudsman omdat hij vindt dat de schuldhulpverlening ten onrechte is beëindigd en hij door fouten van de dienst schade heeft geleden en uit zijn huis is gezet. Volgens klager heeft de dienst hem niet goed geïnformeerd en ontdekte hij pas dat de schuldbemiddeling was beëindigd toen de deurwaarder voor zijn deur stond om de woning te ontruimen. Op basis van zijn onderzoek stelt de ombudsman vast klager tot twee keer toe schriftelijk is geïnformeerd over het (voornemen) de schuldbemiddeling te beëindigen. Klager vindt het voorts niet redelijk dat één schuldeiser de hele schuldregeling kon frustreren. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt, dat klager dertien schuldeisers heeft en 27% van zijn totale schuld betrekking had op de vordering van de schuldeiser die niet wil meewerken. Omdat concurrente schuldeisers gelijk in rang zijn, hebben zij gelijkelijk het recht hun schulden te verhalen op het vermogen van de schuldenaar. Slechts in bijzondere gevallen (bijvoorbeeld als de vordering van de weigerende schuldeiser laag is) kan hiervan worden afgeweken. De overige schuldeisers moeten dan wel instemmen met het feit dat één van de andere schuldeisers meer krijgt dan zij zou hebben gekregen als het vermogen gelijkelijk zou zijn verdeeld. In het geval van klager stemde de belangrijkste schuldeiser (de hoogste schuld) niet in met de voorgestelde regeling. In dat geval is de enige mogelijkheid de weigerende schuldeiser te dwingen mee te werken aan een schuldsaneringstraject, een WSNP-traject waar de rechter toe moet besluiten.

## KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

**I Trage handelen van de KBR**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Beëindigd door de ombudsman

**II Slechte telefonische bereikbaarheid van contactpersoon KBR**

Geen (eind)oordeel: Beëindigd door de ombudsman

**III Aanvraag WSNP**

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klager legt zijn onvrede over de Kredietbank aan de ombudsman voor. Volgens hem handelt de bank traag en is zijn contactpersoon telefonisch slecht bereikbaar.

Daarnaast had zijn contactpersoon toegezegd een WSNP traject voor hem aan te vragen, waarna hij niets meer hoorde.

Met betrekking tot de eerste twee klachten schrijft de ombudsman klager: *“ik [ben] op de hoogte van de problemen die zich voordoen binnen de Kredietbank: naast uw signalen bereiken mij van andere KBR-klanten vergelijkbare geluiden. Dit thema heeft op dit moment mijn bijzondere aandacht. Ik heb al over dit onderwerp gesproken met de dienst en ik bezin mij op de manier waarop ik bij kan dragen aan een structurele oplossing. Ik zal echter geen apart onderzoek doen naar uw specifieke zaak: dit zal mijns inziens geen nieuwe feiten aan het licht brengen. Bovendien erkent de dienst [...] dat de afhandeling van uw aanvraag schuldhulpverlening te lang heeft geduurd. Alhoewel ik op dit moment concreet niets kan betekenen in uw specifieke zaak, zal ik uw signalen zeker mee nemen”*.

Met betrekking tot de klacht over de aanvraag WSNP verneemt de ombudsman van de dienst dat de verklaring WSNP nog niet was verwerkt, dat wil zeggen, nog niet aan de afdeling administratie was doorgegeven. De dienst zegt toe dit op zeer korte termijn alsnog te doen. Omdat de ombudsman niets meer van klager hoort, gaat hij er vanuit dat de dienst zich aan zijn woord gehouden heeft.

## STEDELIJKE ZORG

I *“Ik ben door een medewerker van de afdeling Stedelijke Zorg gedwongen de woning aan Wilbertoord, waarin ik met mijn zieke dochter woon, op te zeggen”*

II *“De hulpverlening aan mijn dochter is door de betrokken instanties onvoldoende”*

III *“Ik heb geen woning en ik moet met mijn echtgenoot en zoon op straat wonen”*

IV *“Ik krijg geen gehuwdenuitkering krijgt”*

Oordeel:

Ongegrond: i.c. geen sprake van een niet-correcte bejegening

Ongegrond: i.c. geen sprake van onvoldoende professionaliteit

Onbevoegd: Algemeen verbindende regeling

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

I. Naar aanleiding van de klacht dat klaagster gedwongen was haar huur op te zeggen, is contact opgenomen met de afdeling Stedelijke Zorg. Oneigenlijke dwang inzake de opzegging van de huur heeft de ombudsman niet vastgesteld. De ombudsman heeft contact opgenomen met de bij het opzeggingsgesprek met de medewerkster van de SZ aanwezige psychologe van klaagsters dochter. De psychologe heeft de door de betrokken medewerkster gedane uitspraken geïnterpreteerd als het uitleggen van de wetgeving inzake de ontstane situatie en niet zoals klaagster dit heeft ervaren - als chantage dan wel oneigenlijke dwang om de huuropzegging te ondertekenen.

II. Tijdens het onderzoek naar de hulpverlening aan dochter laat SZ weten dat het niet de taak van de SZ is om woonruimtes toe te kennen. De reden waarom de dienst klaagster en haar dochter eerder aan de woning heeft geholpen, is de gezondheidssituatie van de dochter. Was zij niet ziek geweest, dan had klaagster op de gebruikelijke manier (door het aanvragen van een woonpas) aan een woonruimte moeten komen. De ombudsman heeft eveneens onderzocht of de dochter van klaagster door de huuropzegging in een nadelige situatie is terecht gekomen. SZ laat weten dat deze dienst samen met Woonbron garant staan dat de dochter na terugkeer uit een kliniek over een zelfstandige woonruimte zal beschikken. De ombudsman stelt vast dat de samenwerking van de genoemde instanties, op een correcte en professionele wijze wordt uitgevoerd.

III. Met betrekking tot het op straat moeten leven laat SZ weten, dat het klaagster bekend was dat haar echtgenoot en zoon niet in de woning aan het Wilbertoord zouden gaan wonen. Volgens SZ dienen klaagster en haar echtgenoot zich te melden bij de opvang. Om in aanmerking te komen voor een woning dienen zij een woonpas aan te vragen. Klaagster's zoon dient zich bij het Jongerendistrict te melden, waar hij aan een slaap- en werkplek wordt geholpen.

IV. SZ laat weten dat klaagster geen gehuwden-uitkering is toegekend omdat geen aanvraag hiertoe is ingediend. Het hangt van de medewerking van de klaagster af of; en per wanneer er duidelijkheid komt over haar recht op een gehuwden-uitkering.

**Ketenproblemen bij een gegrond verklaard bezwaarschrift tegen het toepassen van spoedeisende bestuursdwang (huisvuil)**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Adviseren: coachen, meedenken, procesbewaken of vinger aan de pols houden

Een rechtshulpverlener benaderde de ombudsman in verband met een zaak over verkeerd aangeboden huisvuil. Volgens hem was de rechtsbescherming hier in het geding en was de follow-up nadat het bezwaarschrift gegrond was verklaard ver onder de maat. Klager vond dat iemand op wie de kosten van spoedeisende bestuursdwang worden verhaald niet goed kan weten waar het over gaat. Eerst als een belanghebbende aangeeft dat hij de hoorzitting bijwoont, ontvangt hij het bewijsmateriaal. Klager vindt dat de dienst standaard het bewijsmateriaal mee moet sturen als hij de kosten verhaalt. De dienst deelde de ombudsman mee dat hij in overleg met Juridische Diensten Rotterdam naar een oplossing zocht voor dit probleem. Eind 2010 deelde de dienst de ombudsman mee dat in 2011 het bewijsmateriaal via de website van de dienst ontsloten zal worden.

Daarnaast duurde het een jaar voordat de betaalde kosten bestuursdwang aan zijn cliënt werden terugbetaald. Klager heeft de dienst Stadstoezicht hierop aangesproken, maar kreeg behalve een ontvangstbevestiging geen reactie. Uit het onderzoek van de ombudsman bleek dat de dienst Stadstoezicht in oktober 2008 aan Gemeentebelastingen (Gbr) de opdracht had gegeven het bedrag terug te storten. Door de implementatie van een nieuw automatiseringssysteem bij Gbr heeft de betaling op zich laten wachten. De dienst Stadstoezicht heeft klager naar Gbr verwezen. De ombudsman is van mening dat organisatiemaatregelen overlast kunnen veroorzaken, maar vindt dat er voor processen die de burger het meest raken praktische oplossingen geboden moet worden. Wat betreft het niet reageren op de klacht bleek dat de portal van de gemeente Rotterdam de klacht abusievelijk had doorgestuurd naar de Roteb. De Roteb kon, omdat hij inmiddels was overgegaan naar een ander systeem, de klacht niet meer terugvinden.



**Het onderzoek naar de klacht levert aantoonbaar onjuiste gegevens op.**

Oordeel:

Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

Klager wendt zich tot de ombudsman omdat hij een aantal naheffingsaanslagen parkeerbelastingen heeft gekregen terwijl hij over een parkeervergunning beschikte. De dienst reageerde daarop dat de stadswacht had geconstateerd dat het kenteken van de parkeervergunning niet correspondeerde met het kenteken van de auto waar de parkeervergunning voor de voorruit lag en dat de naheffingsaanslag terecht is opgelegd. Het kenteken dat de dienst noemde is echter het kenteken van de nieuwe auto van klager. Dat kenteken was op het moment van het opleggen van de aanslag nog niet uitgegeven. Klager concludeert daarop dat de stadswacht achteraf zijn verhaal heeft geconstrueerd. De dienst erkent dat het niet goed is gegaan, maar doet dit wat laconiek af als ruis. De naheffingsaanslag werd alsnog vernietigd. Klager laat weten er geen zin meer in te hebben; er is naar zijn mening al te veel tijd en geld in deze kwestie gaan zitten. De ombudsman schrijft in de afsluitende brief aan de dienst: *“Ik concludeer dat er onvoldoende onderzoek is gedaan naar de klachten. De conclusies die uit het onderzoek zijn getrokken houden immers in dat de verklaring van de stadswacht niet strookt met de feiten. Het kenteken dat de stadswacht in zijn verklaring aanhaalde was op dat moment immers nog niet uitgegeven. Gelet op de zware verantwoordelijkheden en bevoegdheden die bijzondere opsporingsambtenaren hebben, worden inderdaad extra eisen gesteld aan de integriteit van stadswachten. Over het handelen van de stadswacht zal ik geen oordeel uitspreken, al kan ik mij vinden in uw analyse over de verklaring die de stadswacht nagelaten heeft af te leggen. Gelet op het dossier is het in mijn ogen echter wat eufemistisch om hier van ‘ruis’ te spreken.”*

### **Stadstoezicht treedt onvoldoende op tegen onrechtmatig parkeren.**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Bedrijf X betaalt abonnementsgeld voor vier parkeerplekken aan een parkeerterrein dat in beheer is van Stadstoezicht. Volgens de bedrijfsmanager van het bedrijf (klager) is er echter een groot aantal personen zonder abonnement die hun auto op het terrein parkeert. Soms zijn er niet eens vier plekken beschikbaar terwijl daar wel voor betaald wordt. Toch doet Stadstoezicht hier niets aan. Klager schrijft de ombudsman: *“zolang er geen parkeerbekeuringen worden uitgeschreven door Stadstoezicht zal de situatie niet veranderen. Wat ons betreft hebben daarom onze parkeervergunningen geen enkele waarde”*.

Uit onderzoek blijkt dat er op het moment dat de klacht werd ingediend grootschalige werkzaamheden plaatsvonden aan een ander bedrijf (Bedrijf Y) gelegen op het terrein. Dit was ook de reden dat het wel eens voorkwam dat er niet voldoende plekken beschikbaar waren voor Bedrijf X. Op het moment dat de ombudsman de klacht afhandelde waren de werkzaamheden voorbij en daarmee het probleem van te weinig parkeerplekken opgelost. Klager beklagde zich echter echter nog wel over het feit dat er dagelijks auto's geparkeerd staan die geen abonnement hebben. De ombudsman besluit om van nader onderzoek naar dit klachtonderdeel af te zien om de volgende redenen:

*“Zoals u weet is het probleem dat zowel Bedrijf Y als Bedrijf X auto's het terrein op kan/mag laten om te laden en te lossen. Om te controleren of auto's daadwerkelijk geparkeerd staan puur en alleen om te laden of lossen, of dat auto's langer geparkeerd staan dan de bedoeling is, is in de praktijk erg lastig. Dit zou namelijk betekenen dat - zoals u zelf al aangaf - er permanent iemand op het terrein gestationeerd zou moeten worden om te kunnen beoordelen welke auto's onterecht geparkeerd staan. Ook geeft u zelf aan dat dit geen reële optie is. Een mogelijke oplossing is om alleen nog maar mensen met passen het terrein op te laten. Dit zou betekenen dat Bedrijf Y noch Bedrijf X meer gebruik zou kunnen maken van de knop die het mogelijk maakt op afstand de hekken open te doen. Ik heb echter begrepen van Stadstoezicht dat dit voor beide partijen geen wense-lijke situatie is.”*

**Vernietiging van de naheffingsaanslag  
parkeerbelasting blijft uit**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen  
op elkaar binden, intermediairen

Klager heeft een parkeerabonnement dat via Park-Line loopt. Klager werd geconfronteerd met een bekeuring, terwijl hij de contributie reeds had voldaan. De betreffende controleur kon hij nog aanspreken en deze bevestigde dat klager bij Park-line stond aangemeld en de bekeuring dus onterecht was. Hij maakt bezwaar en voegt een betalingsoverzicht bij. Nadat hij een betalingsherinnering ontvangt, schrijft hij de ombudsman aan. De ombudsman vraagt klager hem een betalingsoverzicht toe te sturen. De dienst Stadstoezicht gaat op zijn beurt na of de betreffende controleur zich nog iets van het voorval kan herinneren. Omdat dit niet het geval is, maar het overzicht afdoende is om klagers verhaal te ondersteunen, laat de dienst de naheffingsaanslag parkeerbelasting bij de dienst Gemeentebelastingen Rotterdam vernietigen. De dienst Stadstoezicht deelt de ombudsman nog mee dat het bezwaarschrift niet bij de dienst Gemeentebelastingen bekend was.

---

- I Geen beslissingen op bezwaarschriften ontvangen**
- II De bejegening door een parkeerambtenaar**
- III De dienst gaat er aan voorbij dat klager stipt de instructies van het centrale telefoonnummer heeft opgevolgd**

Oordeel:

Onbevoegd: Aanhangige procedure bij niet-bestuursrechter

Geen (eind)oordeel: Klacht ingetrokken door klager

Onbevoegd: Aanhangige procedure bij niet-bestuursrechter

Klager heeft een auto geleend van een familielid, aangezien zijn auto als gevolg van mankementen bij een garage in Zuid Nederland geparkeerd staat. Hij heeft deze auto in eerste instantie met een bezoekerspas in de omgeving van zijn woning geparkeerd. Echter, op een gegeven moment kon klager zijn parkeertijd niet meer verlengen. Hij heeft hiervan direct melding gemaakt en de gekregen instructies (het plaatsen van een brief achter de voorruit) opgevolgd. Ondanks de instructies ontving klager drie naheffingsaanslagen parkeerbelasting. Toen hij de derde naheffingsaanslag ontving, heeft hij de betreffende parkeerambtenaar hierop aangesproken. Hij is zeer ontevreden over de wijze waarop hij door deze ambtenaar is bejegend. De ombudsman heeft klager in eerste instantie geadviseerd bezwaar te maken tegen de naheffingsaanslagen parkeerbelastingen en de overige klachten voorgelegd aan de dienst met het verzoek deze te behandelen. Enkele maanden later benadert klager de ombudsman opnieuw: hij heeft nog geen beslissingen op zijn bezwaarschriften ontvangen en hij reageert op de reactie van de dienst Stadstoezicht over de bejegening en het niet reageren op zijn klacht over het stipt opvolgen van de instructie via het centrale telefoonnummer. De ombudsman informeert klager dat de dienst voor het eind van het jaar beslissingen op zijn bezwaarschrift moet nemen. Daarnaast geeft hij aan de bejegeningsklacht niet te gaan onderzoeken, aangezien klager de klacht zelf beschouwt als een *“hopeloze strijd.”* Tot slot reageert de ombudsman nog op zijn opmerking dat de dienst in zijn reactie er aan voorbij gaat dat klager stipt de instructies van het centrale telefoonnummer heeft opgevolgd. De ombudsman geeft aan dat deze klacht de kern van zijn bezwaren tegen de naheffingsaanslagen parkeerbelasting vormt. Dat betekent dat de dienst Gemeentebelasting in zijn beslissingen op bezwaar hierop moet reageren.

67

2010.31 DIENST STADSTOEZICHT (STZ)

*“De deurwaarder heeft in opdracht van Stadstoezicht ten onrechte beslag op mijn inkomen gelegd “*

Klager legt een langlopende zaak aan de ombudsman voor: de dienst heeft ten onrechte € 460,- invorderingskosten via beslag op zijn arbeidsongeschiktheiduitkering geïncasseerd. Volgens klager is de boete van € 59,- waarvoor de invorderingskosten zijn gemaakt, in bezwaar vernietigd, maar de hierbij behorende kosten ten onrechte niet. Het onderzoek van de ombudsman wijst uit dat het bezwaarschrift ruim te laat - pas na inschakeling van de deurwaarder door de dienst - was ingediend. Klager heeft echter het voordeel van de twijfel gekregen omdat Stadstoezicht het dossier niet aanleverde en de datum van het besluit niet bekend was bij de bezwaarschriftencommissie. Het besluit wordt vernietigd en dat betekent dat ook alle invorderingskosten vernietigd moeten worden. Stadstoezicht is er echter, ondanks vele verzoeken en de inschakeling van een raadvrouw, niet toe te bewegen het inmiddels via beslag geïnde geld te restitueren. Na interventie van de ombudsman wordt het bedrag alsnog teruggestort.

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

68

2010.130 DIENST STADSTOEZICHT (STZ)

*“Waar is mijn 30 euro gebleven?”*

De heer D. stelt dat bij een transactie bij een parkeerautomaat teveel geld is afgeschreven van zijn chipknip. Volgens hem stond er een saldo van € 30 op zijn pas, maar gaf de automaat aan dat het saldo onvoldoende was, nadat hij € 1,50 aan belasting had voldaan. Hij kaartte het ‘verlies’ aan bij de dienst Stadstoezicht die concludeerde dat ‘de automaat correct functioneerde.’ De ombudsman vraagt de dienst om een overzicht van de transacties die bij de bewuste automaat zijn verricht, voorafgaand aan en na die van de heer D. Na analyse meldt de ombudsman aan de heer D.: ‘Op de bijgevoegde lijst kunt u zien dat er geen transacties zijn geweest die de indruk wekken dat de automaat destijds teveel geld heeft afgeschreven. Op basis van deze informatie oordeel ik dat de dienst zijn standpunt juist en deugdelijk heeft gemotiveerd.’

Oordeel:

Ongegrond: i.c. geen schending van het motiverings-beginsel

*“Is dreigen met ontruimen van een kraam alleen omdat daar wierook wordt gebrand niet onredelijk?”*

Oordeel:

Ongegrond: i.c. geen schending van het evenredigheids-, proportionaliteits-, en/of subsidiariteitsbeginsel

Klager vraagt een oordeel over het feitelijk gebruik van bevoegdheden van de marktmeester. De bevoegdheden van marktmeesters zijn neergelegd in een gemeentelijke verordening en dienen onder andere acute probleemoplossing en een ordelijk verloop van de marktdag mogelijk te maken. De ombudsman beoordeelt niet het algemeen gemeentelijk beleid (zoals de verordeningen) tenzij deze evident in strijd komt met regels van hogere orde (hetgeen in dit geval niet aan de orde lijkt). Onderzoek levert de ombudsman geen aanwijzing op van een disproportionele bevoegheidsuitoefening door de marktmeester. Klager meent dat de beweerdelijke geuroverlast van wierook en bijvoorbeeld de geuroverlast van bloemen- of visverkopers niet op verschillende wijzen tegemoetgetreden mag worden. Dit lijkt een door de directie gesanctioneerde gedragsregel. Een verzoek om aanpassing van dit beleid moet in eerste instantie aan de directie van de dienst voorgelegd worden. Afsluitend meldt de ombudsman dat - mocht klager door feitelijk optreden van de markt-meester schade lijden – hij in dit soort zaken een schadeclaim kan indienen en een rechterlijk oordeel over het feitelijk gedrag kan uitlokken (waarbij het volgens klager onjuiste onderscheid tussen wierook-, vis-, of bloemengeuren aan de orde kan komen).

---

70

2010.305 DIENST STADSTOEZICHT (STZ)

*“We worden hier regelmatig belaagd door parkeerpauziers die parkeerbonnen uitschrijven, terwijl een parkeervergunning op de desbetreffende auto's aanwezig is”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Beëindigd door de ombudsman

Klager en zijn partner hebben beiden een parkeervergunning voor hun auto. Toch krijgen zij herhaaldelijk naheffingsaanslagen parkeerbelasting opgelegd door de gemeente. Telkens maken zij bezwaar tegen de aanslagen en telkens worden de aanslagen vernietigd. Klager meent dat de stadswachten niet goed kijken of er een parkeervergunning achter de autoruit ligt. De dienst stelt dat er wel goed gekeken wordt en dat de vergunningen van klager en zijn partner niet goed of helemaal niet zichtbaar moeten zijn geweest.

Klager blijft er bij dat de stadswachten stelselmatig slordig werk leveren en stapt naar de ombudsman. Die kan niet vaststellen dat sprake is van structurele fouten. Allereerst omdat alle vier de aanslagen door verschillende stadswachten zijn opgelegd. De ombudsman acht de kans klein dat die allemaal slecht hebben gekeken. Ten tweede omdat de eerste naheffingsaanslag ruim twee jaar voor de andere drie was opgelegd. Het lijken dus eerder losstaande incidenten dan een structureel probleem. Tenslotte geeft klager zelf aan dat de parkeervergunningen misschien toch een aantal keer uit het hoesje waren gevallen. Of dat er misschien toch een keer iets voor heeft gelegen waardoor ze minder goed zichtbaar waren.

Al met al onvoldoende redenen voor de ombudsman om vast te stellen dat de stadswachten structureel slecht kijken. Hij ziet dan ook af van verder onderzoek naar en gesprekken met de betrokken stadswachten.

71

2010.377 DIENST STADSTOEZICHT (STZ)

**Betaling van 350 euro Wet Tegemoetkoming  
Ziektekosten blijft uit**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

De ombudsman vraagt de dienst waarom de betaling van deze tegemoetkoming meer dan 5 maanden op zich laat wachten, hoewel klager de dienst verschillende keren benaderd heeft. De dienst laat weten dat deze betaling in een bulkbetaling van het UWV heeft plaatsgevonden en dat men niet weet wanneer dat is gebeurd. Het niet kunnen vinden van deze betaling wordt op deze manier min of meer eenzijdig op klager afgewenteld, terwijl het eigenlijk een zaak tussen de dienst en het UWV is. Als de betaling op verzoek van de ombudsman alsnog plaatsvindt, laat klager weten dat hij het erbij wil laten zitten; het kost hem teveel energie.

72

2010.539 DIENST STADSTOEZICHT (STZ)**Klachtenprocedure en bezwaarprocedure naast elkaar**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Klacht valt feitelijk onvoldoende te funderen

Klaagster klaagt er bij de ombudsman over dat de dienst haar klacht over een ten onrechte opgelegde parkeerboete ongegrond had verklaard. De ombudsman kon niets voor klaagster betekenen, omdat het haar woord tegenover het woord van de parkeerwachter was. Omdat klaagster in de afhandelingsbrief van de dienst niet op de bezwaarprocedure was gewezen, heeft de ombudsman hierin aanleiding gezien de dienst hierover nader te bevragen. De ombudsman refereert daarbij aan een eerdere klacht. Naar aanleiding van deze klachtafhandeling had de dienst de ombudsman namelijk bericht, dat in zaken waar ook een bezwaarprocedure openstaat en er toch werd geklaagd bij de dienst, klagers in de afhandelingsbrief op de afzonderlijke procedures worden gewezen. De dienst bericht de ombudsman dat de afdeling klachtcoördinatie te allen tijde klagers actief over de bezwaarprocedure informeert. De klachtbrief van klaagster was verder als een bezwaarschrift opgevat en als zodanig doorgestuurd.

73

2010.560 DIENST STADSTOEZICHT (STZ)**Dienst kent regels voor ventvergunningen niet!**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klaagster is in Nesselande weggestuurd door medewerkers van Stadstoezicht toen zij in het Pinksterweekeinde met een verkoopwagen probeerde ijs en frisdrank te verkopen. De ombudsman vraagt de dienst klaagster een formele brief te schrijven waarin haar juridische positie uiteen wordt gezet zodat zij die in het vervolg kan tonen als medewerkers van de dienst haar weer proberen weg te sturen. De dienst schrijft: *“ U kunt met uw verkoopwagen uw waar verkopen, hiervoor heeft u geen ventvergunning of standplaatsvergunning nodig. Zolang er klanten bij uw verkoopwagen staan bent u niet in overtreding...”* Klaagster laat weten daarna nog maar 1 keer aangesproken te zijn. Toen zij de brief van de directeur Uitvoering liet zien aan de medewerker Stadstoezicht liet deze haar met rust. Sindsdien heeft zij geen last meer gehad.



**Klaagster klaagt erover dat:**

**I de ABC het namens haar ingediende bezwaarschrift niet in behandeling wil nemen; en**

**II dat zij niet in aanmerking komt voor twee parkeervergunningen**

Oordeel:

Ongegrond: i.c. geen schending van het redelijkheidsbeginsel

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Klaagster woont in Katendrecht waar betaald parkeren is ingevoerd. Zij beschikt over twee auto's en heeft twee parkeervergunningen aangevraagd. Deze werden door de dienst Stadstoezicht (Stz) afgewezen. De reden hiertoe is dat klaagster over eigen parkeerterrein beschikt. Klaagster is hier niet mee eens. Het door haar rechtshulpverlener buiten de termijn ingediende bezwaarschrift werd niet ontvankelijk verklaard. Klaagster maakt geen gebruik van de mogelijkheid om een beroepschrift in te dienen.

Klaagster is van mening dat de Algemene Bezwaarschriftencommissie (ABC) haar bezwaarschrift onterecht niet in behandeling heeft genomen (1) en dat zij ten onrechte geen parkeervergunningen kreeg (2).

1.

Op basis van de correspondentie met de ABC stelt de ombudsman vast dat er geen reden is om de ABC te vragen het bezwaarschrift alsnog inhoudelijk te behandelen. Het zorgdragen voor de continuïteit ten aanzien van de afhandeling van een dossier hoort tot de verantwoordelijkheid van een rechtshulpverlener. Het is immers in het belang van de verzekerde dat zijn rechtshulpverlener zijn administratieve beheer en organisatie inricht op een wijze die behoorlijke (juridische) dienstverlening garandeert. De gemeentelijke ombudsman heeft deze klacht ongegrond verklaard.

2.

Klaagster schrijft dat zij niet wist dat aan de voorkant van haar tuinwoning dient te worden geparkeerd. Verder benadrukt zij dat de bewoner van vergelijkbare woningen wel één of twee parkeervergunningen hebben gekregen. Naar aanleiding van deze opmerking is een locatieonderzoek verricht. Daaruit bleek dat de parkeergelegenheden zoals door klaagster aangevoerd niet te vergelijken zijn met die van klaagster. In sommige van de straten konden de bewoners niet in hun tuinen parkeren. Bij de woningen die met die van klaagster te vergelijken zijn, stonden wel auto's in de voortuin geparkeerd. Of de betrokken omwonenden over parkeervergunningen beschikken is de ombudsman niet bekend. Mocht dat wel zijn dan zijn er twee verklaringen hiertoe: ten eerste kunnen vergunningen ten onrechte

verleend zijn (hieraan kan klagster geen rechten aan ontleen) en ten tweede kan het zijn dat de bewoners die over twee auto's beschikken één auto in de voortuin parkeren en voor de eventuele tweede auto een vergunning hebben gekregen.

Tijdens het onderzoek liet de dienst weten dat klagster één auto in de voortuin kan parkeren en dat zij mogelijk recht heeft op een (tijdelijke) parkeervergunning voor haar tweede auto.

De ombudsman raadt klagster aan om voor de tweede auto een parkeervergunning aan te vragen.

---

75

2010.744 DIENST STADSTOEZICHT (STZ)

**Klager meent dat hem onterecht spoedeisende bestuursdwang is opgelegd**

Oordeel:

Niet-ontvankelijk: Er heeft een bestuursrechtelijke voorziening opengestaan waarvan geen gebruik is gemaakt

Klager klaagt erover dat de dienst Stadstoezicht hem onterecht spoedeisende bestuursdwang in de vorm van directe verwijdering van het op onjuiste wijze aangeboden huisvuil heeft opgelegd. De kosten van de verwijdering werden doorberekend aan de klager omdat in de vuilniszak één aan hem gerichte brief was agetroffen. Het tegen deze beslissing ingediende bezwaarschrift was door de Bezwaarschriftencommissie ongegrond verklaard. Klager is niet in beroep gegaan. De ombudsman heeft de door de Algemene Bezwaarschriftencommissie (ABC) genomen beslissing op het bezwaarschrift marginaal getoetst. Uit de door de rechter in de jurisprudentie uitgezette hoofdlijnen blijkt dat aan het afstandscriterium relatief weinig gewicht wordt toegekend. Dat wil zeggen dat de afstand van het adres tot de plaats van overtreding op zichzelf niet bepalend is voor de vraag wie de overtreder is. Het afstandscriterium kan wel dienen als ondersteunend verweer. Dit kan met andere woorden slechts slagen indien er een andere omstandigheid wordt aangevoerd die erop wijst dat de overtreding niet door de aangeschrevene is begaan. In casu was dat niet aangevoerd. Met betrekking tot de klacht heeft de marginale toets uitgewezen dat, gezien de strikte rechtspraak, de ombudsman weinig in handen heeft om de ABC te bewegen haar beslissing te heroverwegen.

---

**Klacht over klachtafhandeling door de dienst  
Stadstoezicht**

Oordeel:

Gegrond: i.c. was er schending van het  
motiveringsbeginsel

Klager heeft reeds bij de dienst Stadstoezicht geklaagd over het dagelijks afval buiten de werkkeet op de Adrianalaan ter hoogte van de Lindesingel. Klager is niet tevreden met de wijze waarop zijn klacht door de de dienst is afgedaan.

De klacht over de klachtafhandeling acht de ombudsman gegrond. De klachtafhandeling was niet alleen erg summier, maar ook raakte deze de kern van de klacht niet. Hierdoor heeft de dienst het motiveringbeginsel geschonden. Het motiveringsbeginsel houdt in dat een bestuursorgaan in de klachtafhandeling op alle klachtonderdelen dient in te gaan, tenzij er bijzondere redenen kunnen worden aangegeven om dit niet te doen. In casus was er maar één klachtonderdeel - er werd geklaagd over de afval rond de werkkeet en niet over het plaatsen van de keet zoals in de afhandeling wordt gesuggereerd. Verder was er geen sprake van bijzondere redenen die het schenden van het beginsel kunnen rechtvaardigen.

Dit was dan ook de reden dat de ombudsman de dienst heeft gevraagd de klachtafhandeling over te doen. De dienst gaat in op het verzoek van de ombudsman en beoordeelt de klacht opnieuw.

---

- I Klachtbehandeling duurt te lang**  
**II “Ik wil niet meer belasting betalen dan de tariefplaat aangeeft”**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

Ongegrond: i.c. geen schending van het opgewekt vertrouwen

Klager ontdekt dat een parkeerautomaat aan de Wytemaweg meer parkeergeld in rekening brengt, dan de tariefplaat op de automaat vermeldt. Hij beklagt zich bij de dienst Stadstoezicht. Die antwoordt dat een verkeerde tariefplaat was geplaatst bij de automaat en dat die fout inmiddels is hersteld. Klager is niet tevreden met dit antwoord. Om te beginnen omdat de dienst langer dan 4 weken heeft genomen voor de reactie. Verder omdat de dienst eraan voorbij gaat dat hij hoort te leveren wat hij belooft. Tenslotte omdat de dienst geen dankbaarheid toont, voor het gegeven dat klager een fout in de informatievoorziening aan het licht heeft gebracht.

De ombudsman stelt om te beginnen vast dat de dienst meer tijd - krap twee maanden - heeft genomen voor een reactie op de klacht, dan de 4 weken die daarvoor staan. Over de vraag of klager erop mocht vertrouwen dat hij het tarief moest betalen dat de tarievenplaat vermeldde, schrijft de ombudsman hem: *“Om te bepalen of burgers terecht bepaalde verwachtingen ontleen aan informatie van de gemeente en of de gemeente die verwachtingen moet honoreren, zijn onder meer de volgende vragen van belang: hoe gezaghebbend is de informatie, is er reden te twijfelen aan de juistheid, hebt u op basis van de informatie iets gedaan wat u anders had nagelaten? In dit geval betreft het informatie uit officiële bron en lijkt het gerechtvaardigd dat u daarop vaart. Toch zal snel – in ieder geval voordat u definitief besloot hoeveel belasting u zou voldoen – duidelijk zijn geworden dat de informatie op de display van de automaat afweek van de tarievenplaat en wat de werkelijke kosten van parkeren waren. Ik kan niet vaststellen dat u enkel op basis van de verkeerde informatie op de kaart meer belasting hebt voldaan dan uw bedoeling was. Gezien de contra-informatie op de display mocht u er naar mijn mening niet zonder meer op vertrouwen dat de informatie op de kaart juist was. Ik heb dan ook onvoldoende reden om de dienst te vragen om u het verschil te vergoeden tussen de belasting die u volgens de plaat moest betalen en de belasting die u feitelijk hebt voldaan.”* Over het uitblijven van excuses tenslotte schrijft de ombudsman: *“ik ben met u eens dat er best excuses vanaf hadden gekund. U kaart een fout aan, terecht zo blijkt, en ontvangt een defensief antwoord met als strekking: u heeft nergens recht op. Ik meen dat een woord van dank en een excuus op hun plaats waren geweest”*.

### Hoogte beslagvrije voet bij loonbeslag

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediëren

---

Niet-ontvankelijk: Voldoet niet aan het kenbaarheidsvereiste: In beginsel krijgt het bestuursorgaan eerst de kans om de klacht te behandelen

Klager benaderde de ombudsman omdat de deurwaarder loonbeslag had gelegd op zijn loon. De hoogte van de beslagvrije voet was echter verkeerd berekend. Hij had een vrouw en een kind terwijl de beslagvrije voet was vastgesteld op die van een alleenstaande. Hij had de deurwaarder hierover benaderd en die zou de dienst een brief hebben geschreven dat de hoogte van het loonbeslag moest worden aangepast. Ondanks het feit dat klager een kopie van de brief (die hij van de deurwaarder had gekregen) aan de dienst ter beschikking stelde werd de hoogte van het loonbeslag niet aangepast. Ook de tussenkomst van de ombudsman was niet voldoende om het loonbeslag aan te passen. Eerst moest via de geëigende kanalen, d.i. het maatschappelijk werk, een verzoek worden ingediend. De ombudsman schakelde het maatschappelijk werk in en pas daarna werd het loonbeslag aangepast. De ombudsman stuurde de inhoudelijke klacht voor interne afhandeling door naar de dienst.

---

- I Niet op alle argumenten gereageerd.**
- II Beleid gemeente om geen parkeervergunning op straat te verlenen als in of bij het complex parkeerplaats beschikbaar is**

Oordeel:

Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

Onbevoegd: Algemeen beleid, daarover gaat het democratisch gekozen wetgevend orgaan (zoals de gemeenteraad)

De gemeente heeft vast beleid om een aanvraag voor een parkeervergunning op straat te weigeren als in of bij het complex waar de aanvrager woont, parkeerplaatsen te huur of te koop zijn. Dat is voor veel aanvragers een koude douche omdat zij geen plek kunnen krijgen of als deze er wel is, die zeer kostbaar kan zijn. Pas als alle wachtlijsten vol zijn voor de beschikbare parkeerplaatsen, kan er (alleen tijdelijk) een vergunning op straat verleend worden. Makelaars, verkopers en verhuurders vergeten nog al eens te melden dat er geen recht is op een parkeervergunning op straat die ook veel goedkoper is. Reden waarom men er vaak pas achter komt als men er daadwerkelijk gaat wonen. Alleen als je in de gemeentelijke basisadministratie ingeschreven staat op een bepaald adres, kun je immers in aanmerking komen voor een parkeervergunning en vraag je hem aan. De ombudsman adviseert klager zijn onvrede voor te leggen aan de gemeenteraad. De gemeentelijke ombudsman Amsterdam heeft dit onderwerp op zijn agenda gezet. Naar aanleiding van klachten hield hij een bijeenkomst. De hoofdlijnen uit deze bijeenkomst formuleerde hij in een brief van 15 november 2010: “*Knelpunten:*

- *Gebrekkige informatieverstrekking; men is vaak niet over geïnformeerd dat er geen parkeervergunning wordt verstrekt als men over een stallingplaats beschikt of kan beschikken.*
- *Hogere kosten die de regeling tot gevolg kan hebben; de klager vindt het oneerlijk dat de buurman de veel goedkopere straatvergunning wel krijgt, terwijl hij de hem ter beschikking staande parkeergarage niet kan betalen.*
- *Uiteenlopende toepassing van de hardheidsclausule per stadsdelen.*
- *Opvolgende eigenaar; indien de eerste eigenaar van een woning geen garage bij zijn woning koopt, terwijl hij daar wel over kan beschikken, kan de opvolgende eigenaar tegen het probleem aanlopen dat er geen garage meer beschikbaar is en hij ook geen straatvergunning krijgt.*

*Een aanverwant probleem is tevens:*

- *Het ontbreken van genoeg parkeerplaatsen op straat voor gehandicapten.*

In Rotterdam speelt voornamelijk het eerste en het tweede punt. Op de website van de gemeente Rotterdam wordt wel aandacht aan dit probleem geschonken, maar de primaire verantwoordelijkheid ligt natuurlijk bij de verkopers/verhuurders. Zij hebben een informatieplicht. Het zou goed zijn als in de verkoop/verhuurinformatie standaard aandacht wordt besteed aan de parkeersituatie bij de woning.

**80** 2009.117 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

**Dienst doet er te lang over om toezegging na te komen**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is het opgewekt vertrouwen geschonden

Klager vraagt of de dienst zijn bezwaarschrift tegen de WOZ-waarde 2008 snel wil afhandelen omdat de belastinginspecteur wil dat hij aangifte doet. De dienst zegt toe het bezwaarschrift medio 2009 af te handelen, maar komt die toezegging niet na. Uiteindelijk moet -na een interventie van de ombudsman- het nog tot 3 februari 2010 duren, voordat de dienst inhoudelijk reageert. Dit is inmiddels ook een overschrijding van de wettelijke termijn. Klager krijgt verontschuldigingen van de dienst en twee museumkaartjes waar hij maar matig tevreden mee is. Hij moet immers steeds uitstel vragen bij de Rijksbelastingdienst en wordt wellicht nog aangeslagen voor extra heffingsrente. Die museumkaartjes dekken die rente bij lange na niet!

---

**81** 2009.608 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

**Restitutie van ten onrechte betaalde parkeerbelasting blijft uit.**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Aan klaagster is toegezegd dat drie aanslagen zou worden kwijtgescholden. Zij krijgt twee bedragen uitbetaald, maar de derde aanslag niet. Zij spreekt de dienst hier meerdere keren zonder resultaat op aan. De dienst vertelt haar dat zij het betreffende bedrag wel voor haar hebben teruggestort. Omdat klaagster er met de dienst niet uitkomt, neemt zij contact op met haar bank. Die treedt in contact met de bank van de dienst en samen concluderen deze dat klaagster gelijk heeft. De dienst deelt de ombudsman mee dat het duidelijk is dat in het bankverkeer tussen de twee banken iets mis is gegaan, maar dat besloten is om de betaling nogmaals aan klaagster te doen en verhaal bij de banken te halen.

---

**82** 2009.815 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

**De dienst heeft mijn machtiging voor automatische incasso niet goed verwerkt, maar wil mij voor de gevolgen laten opdraaien.**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

De ombudsman zorgt ervoor dat er een regeling komt waarmee iedereen kan leven en waarbij de onstane incassokosten worden vernietigd.

---

**83** 2009.1036 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

**Onterechte naheffingsaanslagen als gevolg van kentekendiefstal**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klaagster wendt zich tot de ombudsman met het verhaal dat de dienst in diverse bezwaarprocedures tegen naheffingsaanslagen parkeerbelastingen aan haar argumenten over kentekenmisbruik voorbij gaat. Klaagster heeft ter onderbouwing van haar verhaal verklaringen van haar collega's overgelegd. Uit de bongegevens die de dienst de ombudsman heeft overgelegd blijkt dat het merk, type en kleur op de bonnen overeenkomt met de gegevens die klaagster over haar auto heeft verstrekt. Klaagster begrijpt niet dat de dienst haar niet net als het Centraal Justitieel Incassobureau op basis van de beschikbaar informatie het voordeel van de twijfel geeft. De zaak wordt aan de juridische afdeling van de dienst voorgelegd. Na bestudering meldt deze de ombudsman dat over het aanvullende bewijs heen was gekeken en dat de aanslagen alsnog worden vernietigd.

---

**84** 2009.1041 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

**Trage uitvoering vonnis en afhandeling bezwaarschrift**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

Klager klaagt er bij de ombudsman over dat de dienst geen uitvoering heeft gegeven aan een vonnis van de rechtbank waarin is bepaald dat de aanslag onroerende zaakbelasting 2007 dient te worden verlaagd. Tevens klaagt hij erover dat de dienst niet reageert op zijn brieven om de aanslag OZB 2008 conform de uitspraak van 2007 af te wikkelen. De dienst erkent dat nog niet op het bezwaarschrift is gereageerd en spreekt met de ombudsman af dat het bezwaarschrift snel wordt afgewikkeld. Verder deelt de dienst mee dat nog niet geheel uitvoering aan het vonnis is gegeven, in die zin dat de invorderingsrente nog niet is vergoed. De betalingsopdracht was inmiddels gegeven.

---



85

2009.1047 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

*“Omdat Gemeentebelastingen te laat de aanslagen verstuurt moet ik één keer vier termijnen betalen”*

Klager had in 2006 aan GBR een volmacht afgegeven om de aanslagen gemeentelijke heffingen in 10 termijnen van zijn rekening af te schrijven. In april 2009 kreeg hij de aanslag voor 2009 in de bus en in augustus 2009 incasseerde de dienst via de automatische incasso vier maanden (€ 262,-). Klager storneerde dit bedrag, omdat het niet overeenkwam met het termijnbedrag. In oktober 2009 incasseerde de dienst weer via de automatische incasso € 109,16. Ook dat bedrag storneerde klager om dezelfde reden. Daarna beklagde hij zich bij de dienst over het incasseren van niet overeengekomen termijnbedragen. Volgens de dienst waren de eerste vier maanden in verband met opschorting n.a.v. een bezwaarschrift in één keer geïncasseerd. Omdat klager het bedrag van € 262,- had gestorneerd had de dienst een nieuw termijnbedrag berekend en deze via de automatische incasso geïncasseerd. Klager was het hier niet mee eens omdat hij van mening was dat de dienst niet eenzijdig het incassobedrag zou moeten kunnen wijzigen. Verder was hij van mening dat de dienst een burger niet moest opzadelen met de lasten van interne organisatiemaatregelen. Uit het onderzoek van de ombudsman bleek dat het Incassoreglement, als de grootte van de belastingschuld en de incasso van de termijnen daartoe aanleiding geeft, aan de dienst de mogelijkheid biedt de termijnbedragen te wijzigen, onder mededeling daarvan aan de belastingschuldige. Voorts stelde de ombudsman vast dat de communicatie tussen klager en de dienst niet vlot was verlopen, maar dat de dienst klager wel praktische oplossingen voor de problemen had aangeboden waarvan hij ook gebruik had gemaakt.

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Adviseren: coachen, meedenken, procesbewaken of vinger aan de pols houden

86

2009.1060 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

- I Hoogte griffierecht**
- II Bewijs in huisvuilzaak**

Oordeel:

Onbevoegd: Geen orgaan of dienst onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan (zoals de gemeente)

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Voordat hij beroep aantekent, wil klager weten waarom hij een dwangsom moet betalen en de bewijsstukken zien. De ombudsman bemiddelt: hij zorgt ervoor dat klager inzage in het dossier krijgt.

87 2009.1125 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

- I De dienst past de aanslag niet aan**  
**II De dienst weigert kosten van adviseur te vergoeden die de zaak heeft vlot getrokken.**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

Ongegrond: i.c. geen schending van het redelijkheidsbeginsel

Een bedrijf komt er erachter dat de dienst eind 2008 een te hoge WOZ-aanslag heeft vastgesteld. De dienst erkent dit in maart 2009 maar komt maar niet tot een ambtshalve vermindering van de aanslag. Het bedrijf schakelt een administratie en belastingadvies kantoor in om de zaak vlot te trekken. Vervolgens gaat de dienst over tot vermindering van de aanslag. Klager claimt voor zijn cliënt de aan klager betaalde advieskosten. De dienst weigert dit en klager wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman schrijft dat de voor hem bekende reden - de invoering van een nieuw computersysteem - een deel van het trage handelen van de dienst kan verklaren, maar niet rechtvaardigen. Daarom wordt het gedrag van de dienst op dit punt onbehoorlijk geacht. Wat betreft de claim, schrijft de ombudsman het kantoor dat niet onomstotelijk vaststaat dat de cliënt niet anders kon dan een derde in te schakelen. Zo kon hij zich ook tot de ombudsman wenden.

88 2010.1 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

- Onjuiste vaststelling WOZ-waarde en vermelding van een verkeerd beschikkingsnummer**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is onvoldoende administratieve nauwkeurigheid gebleken

Klager klaagt er over dat de dienst de WOZ-waarde 2009 verkeerd heeft vastgesteld. De ombudsman legt klager uit dat dit niet het geval is geweest. Elk jaar wordt de peildatum van het voorgaande jaar genomen. Voor het tijdvak 2008 gold de peildatum 01-01-2007 en voor het tijdvak 2009 geldt als peildatum 01-01-2008. Wel heeft de ombudsman een fout in de aanslag geconstateerd waardoor klagers vergissing is voor te stellen. De ombudsman schrijft klager *“Onder het kopje ‘staat per’ vermeldt de dienst dat uw woning op 01-01-2008 voor € 326.000 in de boeken is opgenomen. Niet ter discussie staat dat het aanslagbiljet het tijdvak 2009 betreft. Ik kan daarom niet anders concluderen dan dat er sprake is van een kennelijke verschrijving en onder ‘staat per’ 01-01-2009 had moeten staan. De dienst heeft dit telefonisch ook erkend. Hiermee staat de administratieve onzorgvuldigheid van de dienst vast”*. Ook heeft de dienst telefonisch erkend dat in de uitspraak een niet bestaand beschikkingsnummer is vermeld. Omdat u bij verbetering van de gemaakte fouten er materieel niets bij wint, heb ik besloten het hierbij te laten en de dienst niet te benaderen met het verzoek een nieuw besluit op te stellen.”

89

2010.12 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

**I “De dienst verwerkt mijn nieuwe rekeningnummer niet snel genoeg.”**

**II “Daardoor loopt de incasso mis. De dienst weigert de kosten daarvoor te dragen”**

Klager benadert de ombudsman met de klacht dat hij ruim vier en een halve maand probeert om een gewijzigd bankrekeningnummer aan de dienst door te geven. De dienst blijft echter tevergeefs proberen om van het opgeheven rekeningnummer te incasseren. Omdat klager zijn belasting niet op de vervaldatum heeft betaald, brengt de dienst het volledige bedrag en de extra gemaakte kosten bij hem in rekening. De ombudsman kan niet meer achterhalen waarom uiteindelijk klagers laatste verzoek om zijn bankrekeningnummer te wijzigen is geadministreerd en de eerdere niet. Over dit punt kan daarom geen oordeel worden geveld. Wat betreft de incassokosten is de ombudsman van oordeel dat deze terecht in rekening zijn gebracht. Het kon klager na de sommatie van de dienst de aanslag in één keer te betalen duidelijk zijn dat zijn rekeningnummer niet was gewijzigd. Daarna heeft hij nog een maand met betalen gewacht.

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Klacht valt feitelijk onvoldoende te funderen

-----  
Ongegrond: i.c. geen schending van het rechtzekerheidsbeginsel

90

2010.44 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

**Ik heb ten onrechte geen kwijtschelding van afvalstoffenheffing gekregen**

Klaagster krijgt geen kwijtschelding omdat ze over vermogen beschikt. De ombudsman schrijft haar: *‘Uw vastgestelde vermogen van € 2.833,78 was hoger dan het vrij te laten vermogen van € 883,-. In artikel 11 van de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990 is bepaald dat kwijtschelding wordt verleend indien geen vermogen en geen betalingscapaciteit aanwezig is.’*

Oordeel:

Ongegrond: i.c. geen schending van het motiverings-beginsel

- I “Gemeentebelastingen Rotterdam handelt het bezwaarschrift dat ik namens mijn moeder heb ingediend, niet af.”**
- II De dienst betaalt de verschuldigde dwangsom niet uit.**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klager wacht op een reactie op het bezwaarschrift dat hij heeft ingediend tegen de vastgestelde waarde van de woning van zijn moeder. Hij heeft al een klacht bij de dienst ingediend over de duur van de behandeling, maar hij hoort daar niets op. Hij probeert via het algemene telefoonnummer informatie over de stand van zaken in te winnen, maar ondanks meerdere pogingen wordt hij niet wijzer. De ombudsman wijst klager op de wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen op grond waarvan de gemeente een dwangsom verbeurt als besluiten niet tijdig worden genomen. Hij raadt klager aan om de dienst in gebreke te stellen; als er dan niet binnen twee weken een besluit valt, gaat de dwangsom (op)lopen. Hiernaast vergewist de ombudsman zich ervan dat het bezwaarschrift en de klacht bij de dienst zijn aangekomen en in behandeling zijn genomen. Klager schrijft een ingebrekestelling en wacht af. Hij krijgt geen enkele reactie van de dienst en hij neemt weer contact met de ombudsman op. Desgevraagd laat de dienst de ombudsman weten dat de ingebrekestelling conform de interne werkafspraken direct naar de juridische afdeling is gegaan zodat het verbeuren van een dwangsom wordt voorkomen. Niettemin wordt het bezwaarschrift pas na 4 maanden en vele telefoontjes en e-mails tussen klager, de ombudsman en de dienst afgehandeld. Klager verzoekt de dienst om de inmiddels vastgesteld dwangsom - een bedrag van € 1260,- over te maken. Na interventie van de ombudsman wordt de dwangsom nog eens twee maanden later overgemaakt.

In dit geval ging het klager niet om de dwangsom, maar om een snelle afhandeling van zijn bezwaarschrift. Hij wachtte na zijn ingebrekestelling dan ook niet ‘stilletjes’ op het oplopen van de dwangsom. Via de ombudsman ging meerdere malen het signaal naar de dienst dat de dwangsom aan het (op)lopen was. Desondanks en ondanks de werkafspraken binnen de dienst werd een fikse dwangsom verbeurd.

92

2010.73 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)**De gemeente heeft alle correspondentie naar een verkeerd adres verzonden.**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klager heeft in oktober 2009 bezwaar gemaakt tegen een naheffingsaanslag parkeerbelasting die hem in 2007 zou zijn opgelegd. Klager stelt dat hij hiervan pas op de hoogte raakte toen de deurwaarder hem eind 2009 een aankondiging beslag toestuurde. Daarvoor had hij nooit een bericht ontvangen. Omdat hij maar geen reactie krijgt op het bezwaarschrift neemt hij contact met de ombudsman op. Deze vraagt de dienst om op het bezwaarschrift te reageren omdat de reactietermijn voorbij is. Korte tijd later valt die reactie in de bus: klager krijgt gelijk, alle post is naar het verkeerde adres gestuurd, maar toch moet hij 55 euro invorderingkosten betalen. Dat laatste begrijpt klager niet. Omdat de ombudsman die onvrede snapt informeert hij klager dat die nu beroep aan moet tekenen, maar toch de dienst zal vragen om *“tijd en geld te besparen”* en er nog eens naar te kijken. De dienst beaamt dat er een zeer storende fout is gemaakt en biedt excuses aan. Klager is helemaal niets verschuldigd en krijgt alles wat hij betaald heeft terug.

93

2010.99 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)**Lange afhandelingsduur administratief beroep kwijtschelding**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Klacht ingetrokken door klager

De zoon van klaagster was student in Rotterdam en huurde een kamer. In 2009 wijst de dienst zijn verzoek om kwijtschelding van de afvalstoffenheffingen af en tekent hij administratief beroep aan. Na indiening van een klacht over de lange afhandelingsduur daarvan bericht de dienst dat het beroep vóór 1 januari 2010 zal zijn afgehandeld. Eind januari klaagt klaagster bij de ombudsman dat zij niets van de dienst heeft gehoord. De dienst informeert de ombudsman dat de wet een redelijke termijn voor de afhandeling van deze beroepschriften voorschrijft. Eerst hanteerde de dienst een termijn van 4 maanden, daarna 6 maanden en ten tijde van de klacht was die verruimd naar 9 maanden. Omdat in het geval van klaagster niet meer kan worden gesproken over een redelijke termijn, is door toedoen van de ombudsman het beroepschrift van de stapel gehaald. Uiteindelijk kon de zoon van klaagster de gevraagde stukken niet meer achterhalen en is het beroep alsnog ongegrond verklaard.

**94** 2010.128 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)**Er zit ten onrechte een “signalering” op mijn bedrijfsauto’s.**

Klager heeft een cafetaria en twee bedrijfsauto waarmee bestellingen worden rondgebracht. Hij heeft in het verleden foutieve aanslagen gehad, hetgeen hij na veel moeite recht heeft kunnen zetten. Het lukt hem echter niet om de “signalering” die als gevolg van de (niet betaalde) foutieve aanslagen op zijn auto’s zit, op te laten heffen. Hierdoor loopt hij het risico dat zijn auto’s van de weg worden gehaald. Na interventie van de ombudsman worden zijn bedrijfsauto’s uit de signalering gehaald.

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

**95** 2010.137 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)**Parkeerboete die ten onrechte is opgelegd wordt niet terugbetaald**

De parkeerboete die klager is opgelegd wordt in bezwaar vernietigd. Ze krijgt haar geld binnen drie weken terug, zo is haar beloofd. Na vele maanden, telefoontjes, e-mails, een klacht bij de gemeente en een klacht bij de nationale ombudsman, komt de zaak bij de gemeentelijke ombudsman binnen. De oorzaak van de vertraging ligt bij het nieuwe computersysteem vertelt de dienst de ombudsman. Na interventie van de ombudsman ontvangt klager haar geld retour.

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

**96** 2010.145 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)**Een Belg op bezoek in Rotterdam krijgt een naheffingsaanslag parkeerbelasting: “een weinig gastrij onthaal” .**

Klager kreeg een naheffingsaanslag opgelegd. Ten onrechte meent hij. Hoewel hij naar de rechter kan (of kon) toetst de ombudsman de zaak op hoofdlijnen. De ombudsman informeert klager: *“De beslissing wordt gemotiveerd volgens de geldende jurisprudentie en in de Molstraat is volgens mij voldoende duidelijk dat er sprake is van betaald parkeren. Het is een klein straatje met éénrichtingsverkeer waar ongeveer 9 auto’s geparkeerd kunnen worden. Aan het eind van de Molstraat staat een parkeerautomaat waarop vermeld staat dat u parkeerbelasting verschuldigd bent. Dit naast de algemene waarschuwing aan het begin van het centrum van Rotterdam en de informatie op de website van de gemeente Rotterdam. Ik vind dat u voldoende gewaarschuwd bent of had kunnen zijn dat u parkeerbelasting verschuldigd was, zoals in het centrum van alle grote Europese steden het geval is.”*

Oordeel:

Ongegrond: i.c. geen schending van het motiverings-beginsel

**Verzoek om kwijtschelding gemeentebelastingen op onterechte gronden afgewezen**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klager dient een verzoek om kwijtschelding voor de aanslag afvalstoffenheffing 2008 in. Zijn verzoek wordt afgewezen met als reden *“volgens de Leidraad Invordering 1990 wordt geen kwijtschelding verleend als er een scheve verhouding is tussen uw uitgaven en inkomsten”*. Tegen deze beslissing tekent klager op 8 oktober 2008 beroep aan. Daarbij vraagt hij om een nadere toelichting. Zijn beroepschrift wordt op 27 januari 2010 eveneens afgewezen, op grond van hetzelfde argument: een scheve verhouding. De toelichting die daarbij wordt gegeven luidt: *“er bestaat gerede twijfel over de juistheid van de verstrekte gegevens. Uit het opgegeven inkomen is het niet mogelijk om te voorzien in uw primaire levensbehoeften”*.

Klager benadert de ombudsman met twee klachten: (1) de afhandeltermijn van zijn beroepschrift (15 maanden) en (2) de afwijzing van zijn kwijtscheldingsverzoek. Wat de eerste klacht betreft besluit de ombudsman het gesprek met de dienst aan te gaan: hij heeft immers meerdere signalen gekregen dat de afhandeltermijn van beroepschriften onevenredig lang duurt. Wat de tweede klacht betreft vraagt hij de dienst om nadere uitleg. Volgens de ombudsman heeft de dienst de Leidraad Invorderings 1990 namelijk verkeerd geïnterpreteerd. Uit de Leidraad blijkt namelijk dat een scheve verhouding geen afwijzingsgrond op zichzelf is. Afwijzing is wel mogelijk wanneer de belastingschuldige geen of onvoldoende opheldering geeft wanneer daar om gevraagd wordt. Klager was echter nooit om opheldering gevraagd.

In reactie op de vragen van de ombudsman schrijft de dienst naar klager: *“u had om nadere informatie gevraagd moeten worden en voor zover ik kan nagaan is dit niet gebeurd. Ik betreur dit en ik bied u hiervoor mijn welgemeende excuses aan”*. De dienst besluit om, gelet op bovengenoemde fout, klager alsnog kwijtschelding voor de aanslag afvalstoffenheffing 2008 toe te kennen. Klager is tevreden en de ombudsman omschrijft zijn werkzaamheden naar aanleiding van de klacht als bemiddelend.

**Naschrift:** Uit de gesprekken met de dienst over de afhandeltermijn van beroepschriften bleek dat de gemeente in principe gehouden is aan een termijn van 6 weken tenzij er afwijkende termijnen opgenomen worden in de Rotterdamse beleidsregels. De dienst zegt toe de beleidsregels aan te passen en een ‘redelijke termijn’ als afhandeltermijn hierin op te nemen. Ook zegt de dienst toe te onderzoeken waar mogelijk tijd gewonnen kan worden in het proces.

98

2010.215 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

**“Gelijke etage, met hetzelfde uitzicht, met dezelfde ingang, met dezelfde lift kortom idem”: toch andere WOZ-waarde**

Oordeel:

Niet-ontvankelijk: Er staat nog een bestuursrechtelijke voorziening open

**Toelichting:** Klager benadert de ombudsman, omdat hij ontevreden is over de hoogte van de WOZ-waarde. Hij schrijft dat voor identieke woningen verschillende WOZ-waarden worden gehanteerd. Naar zijn mening *“worden de bedragen zomaar uit de hoge hoed getoverd. Niet gehinderd door enig onderzoek of kennis.”* De ombudsman schrijft klager dat hij niet de aangewezen instantie is om de WOZ-waarde te bepalen, maar dat hij wellicht wel kan bijdragen aan uitleg over de afwijkende bedragen voor volgens klager identieke panden. Hij vraagt klager de brieven te zenden die hij aan de dienst hierover zond en de antwoorden daarop. Na bestudering van de stukken stelt de ombudsman vast dat er geen sprake is van een evidente fout. Dit betekent dat de ombudsman klager de weg naar de bestuursrechter niet kan besparen.

99

2010.227 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

**Een melding van overlijden van een hond wordt ten onrechte als een bezwaarschrift opgevat**

Oordeel:

Gegrond: i.c. was er schending van het rechtzekerheidsbeginsel

De hond van klaagster overlijdt en op advies van de dienst stuurt zij een kopie van het overlijdensbericht en de aanslag hondenbelasting. Daarop informeert de dienst haar dat de termijn om bezwaar te maken inmiddels is verstreken, maar dat de zaak rechtgezet wordt. Klaagster laat op haar beurt de dienst weten dat zij geen bezwaarschrift heeft ingediend, maar een verklaring van overlijden. De reactie van de dienst is dat dit hetzelfde is. Tot haar verbazing ontvangt zij 9 maanden daarna een besluit waarin staat dat zij haar bezwaarschrift te laat heeft ingediend en dat de aanslag betaald moet worden. Klaagster krijgt telefonisch te horen dat zij voor het hele jaar dient te betalen en er achteraf een verrekening zal plaatsvinden. De ombudsman spreekt zijn verbazing uit over het feit dat een melding van overlijden 9 maanden na aanslagdatum als een bezwaar wordt aangemerkt. De melder is immers altijd te laat. De dienst informeert de ombudsman daarop dat de verordening voorschrijft dat een dergelijke melding als een verzoek tot vermindering van de aanslag moet worden opgevat. De informatie op de website hierover is onjuist en zal worden aangepast. De dienst stelt klager op de hoogte, die tevreden is over afloop van de zaak.



**Afwijzing kwijtscheldingsverzoeken 2007, 2008 en 2009**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

**Toelichting:** Klager benadert de ombudsman, omdat de dienst zijn kwijtscheldingsverzoek afvalstoffenheffing 2007 heeft afgewezen in verband met een te hoog saldo op zijn bankrekening. In zijn beroepschrift tegen deze afwijzing heeft klager een toelichting op het hoge saldo gegeven. De toelichting was: de zorgverzekeraar heeft in het jaar 2007 als gevolg van een administratieve fout negen keer geen zorgpremie geïncasseerd, waardoor klager de nog aan de zorgverzekeraar verschuldigde premie op een spaarrekening heeft gezet. Van de dienst heeft hij echter, volgens eigen zeggen, nooit een beslissing op zijn beroepschrift ontvangen. Daarnaast heeft hij op zijn kwijtscheldingsverzoek 2008 nooit een reactie van de dienst ontvangen en is zijn kwijtscheldingsverzoek 2009 niet door de dienst in behandeling genomen. In de ogen van klager heeft hij recht op kwijtschelding 2007, 2008 en 2009 en heeft hij om deze reden ook geen afvalstoffenheffing betaald. De ombudsman heeft naar aanleiding van de klacht contact opgenomen met de dienst. De dienst onderzoekt de zaak opnieuw en komt tot de conclusie dat klager kwijtschelding krijgt voor de jaren 2007, 2008 en 2009. De kosten, ontstaan als gevolg van het niet betalen van de aanslagen gemeentelijke heffingen 2007 en 2008, worden deels door de dienst betaald.

**'Het is ons volstrekt onduidelijk op welke wijze bepaalde verrekeningen plaatsvinden'**

Oordeel:

Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

Stichting F. beheert een fietsenstalling voor buurtbewoners. Meerdere belastingaanslagen die de stichting krijgt opgelegd en betaalt, worden in de bezwaarprocedure vernietigd. De dienst verrekent teveel betaalde belasting, maar het is de stichting volstrekt onduidelijk hoe. Een klacht biedt volgens de stichting niet de gewenste duidelijkheid. De ombudsman deelt die mening: de reactie van de dienst is te summier om te beoordelen hoe betalingen zijn verrekend en de dienst is gekomen tot de bedragen waar de stichting nog recht op zou hebben. Op verzoek van de ombudsman produceert de dienst alsnog een duidelijk overzicht en zorgt hij ervoor dat de stichting het geld ontvangt waar ze recht op heeft.

102

2010.303 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

I *“Bezwaar gegrond verklaard, maar ik krijg het bedrag van de naheffingsaanslag niet terug.*

II *Waarom moet ik eigenlijk eerst betalen en reageren ze niet op een telefoontje?”*

Oordeel:

Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Klager heeft een bon achter zijn ruitenwisser aangetroffen. Hij belt daarop met Stadstoezicht dat er een fout is gemaakt, maar de dienst geeft aan niets te kunnen doen. Klager moet bezwaar maken als hij de duplicaat naheffingsaanslag thuis krijgt. Dat doet klager. Hij kan zich er niet in vinden dat hij tijdens de behandeling van het bezwaarschrift toch moet betalen. De ombudsman legt uit dat hij niet bevoegd is daarover een klacht in behandeling te nemen, maar hij legt klager uit op basis van welke regelgeving er eerst betaald moet worden. Klager krijgt gelijk in de bezwaarprocedure maar restitutie van de betaalde naheffingsaanslag blijft uit. De ombudsman is bekend met de betalingsproblemen bij de dienst Gemeentebelastingen en vraagt de dienst nu zo snel mogelijk tot betaling over te gaan.

---

103

2010.329 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

**Ik ben al maanden bezig € 300,- van Gemeentebelastingen Rotterdam terug te krijgen.**

De ombudsman zorgt ervoor dat het geld met spoed wordt overgemaakt.

---

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

104

2010.354 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)**Behandeling beroepschrift in klachtenprocedure**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

De dienst verklaart het bezwaarschrift dat klager tegen de WOZ-beschikking 2009 heeft ingediend niet-ontvankelijk. Klager uit daarop schriftelijk zijn twijfels over de juistheid van dat besluit. Tevens stelt hij een voor hem onprettig verlopen bezoek aan de balie van de dienst aan de orde. De gehele brief heeft de dienst als klacht opgevat en in de interne klachtenprocedure afgehandeld.

De ombudsman deelt de dienst mee dat de brief van klager als een beroepschrift had moeten worden opgevat en naar de rechtbank had moeten worden doorgezonden. De afdeling juridische deelt de visie van de ombudsman niet en stelt pas tot doorzending over te zullen gaan na een schriftelijk uiteenzetting van de ombudsman.

De dienst zendt de brief vervolgens als een beroepschrift door naar de rechtbank. Enkele maanden later verneemt de ombudsman van klager dat de dienst hem heeft opgebeld en excuus voor de gang van zaken heeft aangeboden, met het verzoek de zaak niet voort te zetten. Over het belastingjaar 2009 heeft de dienst de aanslag verminderd. Tevens heeft de dienst de reeds betaalde griffierechten vergoed.

105

2010.364 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)**Gemeentebelastingen handhaaft, ook na het doorlopen van de bezwaarprocedure, een ten onrechte opgelegde parkeerboete.**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klaagster heeft op 30 april, een feestdag, haar auto geparkeerd op het Mathenesserplein en hiervoor niet betaald. Het tarievenbord geeft namelijk aan dat parkeren op zon- en feestdagen de hele dag gratis is. In de bezwaarprocedure wordt de aanslag gehandhaafd: parkeren zou op zon- en feestdagen alleen in de ochtend gratis zijn. Ze kan in beroep bij de rechter maar dat gaat haar te ver gelet op de hoogte van het betwiste bedrag (€ 51,36). De ombudsman besluit te intervenieren, na raadpleging van de tarieventabel waaruit blijkt dat klaagster gelijk heeft. De dienst geeft zijn fout toe en vernietigt de aanslag.

106

2010.365 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)**Mijn bezwaarschrift wordt niet afgehandeld en de dienst reageert niet op mijn e-mails hierover.**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Na bemiddeling van de ombudsman wordt het bezwaarschrift van klaagster met spoed afgehandeld.

107

2010.390 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

- I Klachtafhandeling duurt te lang
- II De procedure om een fout aan de orde te stellen is onredelijk bezwarend.

Oordeel:

Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

---

Onbevoegd: Algemeen beleid, daarover gaat het democratisch gekozen wetgevend orgaan (zoals de gemeenteraad)

Klager heeft op 29 december van één dezelfde verbalisant 2 naheffingsaanslagen parkeerbelasting gekregen: om 9:51 uur en om 9:52 uur. De dienst doet lang over de afhandeling van zijn bezwaarschrift en zijn klacht, maar erkent dat de twee aanslagen ten onrechte zijn opgelegd, verklaart de bezwaarschriften gegrond en vernietigt de naheffingsaanslagen parkeerbelasting: op dat moment waren de parkeerautomaten in verband met de jaarwisseling al buiten werking gesteld en het is niet mogelijk om binnen 1 minuut nog een naheffingsaanslag op te leggen voor hetzelfde feit. Klager is woedend dat hij bij twee van dit soort evidente fouten bezwaar moet maken en toch eerst de naheffingsaanslagen moet betalen. Als de dienst hem laat weten dat dat overeenkomstig wet en regelgeving is schrijft klager de ombudsman: *"Ik denk dat zoiets niet bij wet is geregeld maar door de Dienst zelf verzonnen en daarom blijf ik de procedure onnodig bezwarend vinden voor de burgers van Rotterdam."* De ombudsman informeert klager dat de dienst de procedure dat hij eerst moet betalen niet zelf verzonnen heeft, maar is gebaseerd op wet- en regelgeving.

108

2010.488 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

Oordeel:

Geen (eind)oordeel

---

109

2010.525 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

### Verwerking postadressen

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Klager is executeur van het testament van een overledene. De woning van de overledene werd in juli 2009 verkocht. Ondanks diverse adreswijzigingen kregen de erven de aanslagbiljetten 2009 en 2010 op het oude adres. Op een klacht hierover, antwoordde de dienst dat de adreswijziging niet goed was verwerkt, maar dat de fout werd hersteld. Klager benadert de ombudsman, omdat hij vindt dat het een structureel probleem is. Meerdere keren heeft hij zowel schriftelijk als telefonisch contact met de dienst opgenomen, maar *"kwam er niet door heen"*. De dienst meldde dat hij klager wel serieus had genomen, maar dat er door conversieproblemen tijdens de invoering van het nieuwe computersysteem zaken, met name bij postadressen zijn zaken misgelopen. De ombudsman stelde vast dat door een samenloop van omstandigheden de adreswijziging slechts na veel moeite van klager was verwerkt. Gelet op de gevolgde procedures en de aandacht van het management voor de gesignaleerde problematiek had de ombudsman de indruk dat klager serieus werd genomen. Omdat hij geen signalen had gekregen dat (post)adressen structureel verkeerd of niet werden verwerkt, heeft hij hiernaar geen nader onderzoek ingesteld.

---

110

2010.538 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

### Verkeerde berekening van de betalingscapaciteit voor kwijtschelding Afvalstoffenheffing

Oordeel:

Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

Klaagster vond dat de dienst ten onrechte haar verzoek om kwijtschelding (ook in beroep) had afgewezen, omdat zij teveel vermogen had. Uit het onderzoek van de ombudsman bleek dat de dienst was uitgegaan van een verkeerd banksaldo, waardoor zij een negatieve betalingscapaciteit had. De ombudsman vroeg de dienst zijn beslissing te heroverwegen. Van zowel de dienst als klaagster vernam de ombudsman dat de kwijtschelding was toegekend en dat het bedrag inmiddels op de rekening van klaagster was overgemaakt.

---

**Terecht nog een rekening voor een parkeervergunning voor 2005?**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klager krijgt een aanmaning: hij moet zijn parkeervergunning voor 2005 nog betalen. Klager weet niet beter dan dat hij de vergunning eind 2004 heeft opgezegd en overlegt een bewijs daarvan. Hoewel er tekenen zijn dat klager destijds meerdere vergunningen had en het bewijs niet duidelijk maakt welke precies is ingeleverd, besluit de dienst de rekening te vernietigen. Hij kan niet meer reconstueren hoe een en ander is gelopen, of de rekening terecht is en besluit de klant gelijk te geven.

---

- I Administratieve verwerking van mutaties in het systeem zijn onnauwkeurig**
- II Betalingsregeling van 12 maanden is onredelijk**
- III "Ik werd niet serieus genomen en vind dat de dienst mij moet compenseren"**
- IV "Ik heb nog geld tegoed van de dienst in plaats van andersom"**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is onvoldoende administratieve nauwkeurigheid gebleken

Ongegrond: i.c. geen schending van het redelijkheidsbeginsel

Ongegrond: i.c. geen schending van het redelijkheidsbeginsel

Onbevoegd: Openstaande beroepsmogelijkheid bij niet-bestuursrechter

Klaagster benadert de ombudsman met vier klachten:

1. Klaagster vindt dat zij door fouten in de administratie van de dienst benadeeld werd.
2. Klaagster vindt de door de dienst aangeboden betalingsregelingen (12 maanden) onredelijk.
3. Klaagster vindt dat zij niet serieus werd genomen toen zij het onder 2. genoemde punt aan de orde wilde stellen.
4. Klaagster vindt dat zij teveel had betaald en de dienst was van mening dat klaagster nog een bedrag moest betalen.

Klaagster was in 2006 verhuisd. In 2009 kreeg zij op haar nieuwe adres een dwangbevel. Volgens klaagster ten onrechte: ze had niet eerder aanslagen ontvangen. Na overleg met de dienst werd dit hersteld en kreeg klaagster drie aanslagen. Klaagster deed een betalingsvoorstel van € 20,- per maand voor de aanslagen 2007 en 2008 (totale aanslag: 1.291,03) en € 86,28 per maand (normale termijnbedrag) voor de aanslag 2009 ad. € 690,22. Een maand later ontving zij een aanslag voor 2010 ad. € 696,04. Behalve een formulier vermogenstoets had klaagster geen reactie op haar betalingsvoorstel ontvangen. De dienst incasseerde inmiddels via de automatische incasso de door hem vastgestelde termijnbedragen. Klaagster had ondertussen haar bank de opdracht gegeven de automatische incasso stop te zetten en twee termijnbedragen te storeren. Klaagster betaalde vervolgens "om van het gezeur af te zijn" in één keer € 1.200,-. Hierop kreeg klaagster bericht dat zij teveel had betaald en het teveel betaalde bedrag zou worden verrekend en het restant ad. € 56,14 op haar rekening zou worden gestort. Drie maanden later kreeg klaagster een brief dat de betaaltermijn was verlopen en zij nog een bedrag van € 172,56 moest betalen. Boos benadert zij de ombudsman.

#### Onzorgvuldig handelen

Uit het onderzoek bleek dat de dienst de verhuisgegevens onjuist had verwerkt waardoor klaagster pas jaren later de aanslagen ontving. Hoewel dat vervelend was voor klaagster gaf de wet de dienst drie jaar de tijd om een aanslag op te leggen. Verder bleek dat de bankgegevens van klaagster verkeerd waren verwerkt waardoor de dienst er aanvankelijk niet in slaagde de betalingstermijnen automatisch te

incasseren. Voorts bleek uit het onderzoek dat klagster ten onrechte de brieven had gekregen dat zij teveel had betaald en nog geld terug zou krijgen. Op het moment dat deze brieven werden geschreven, waren de storneringen nog niet in het administratieve systeem van de dienst verwerkt. Nadat de storneringen waren verwerkt, kreeg klagster - zonder nadere toelichting - een betalingsherinnering.

### Betalingsregelingen

In de regels over invordering staat dat iemand uitstel van betaling kan krijgen voor ten hoogste 12 maanden. Alleen als er bijzondere omstandigheden zijn, kan een belastingschuldige een langere termijn worden gegund dan 12 maanden. Klagster vond dat er bijzondere omstandigheden waren, omdat zij door fouten van de dienst werd geconfronteerd met 4 aanslagen in een korte termijn. De dienst meende dat eerst een inkomenstoets moest worden gedaan om vast te kunnen stellen of er bijzondere omstandigheden waren. Uit de toelichting op de wet en de jurisprudentie daarover blijkt dat betalingsregelingen die langer dan 12 maanden duren verband moeten houden met een beperkte betalingscapaciteit van de belastingschuldige. De ombudsman was dan ook van mening dat de dienst niet onbehoorlijk had gehandeld door klagster om haar financiële gegevens te vragen. Wel merkte de ombudsman op dat de dienst klagster had moeten meedelen dat hij niet akkoord ging met haar betalingsvoorstel.

### Serieus genomen?

Klagster vond dat zij aan het lijntje werd gehouden en dat de dienst bewust haar vragen niet beantwoordde. Zij vond dan ook dat de dienst haar ook om deze reden financieel moest compenseren. De dienst vond dat zij klagster wel degelijk serieus had genomen door haar de mogelijkheid van een gespreide betaling over 12 maanden aan te bieden. De ombudsman constateerde dat de informatievoorziening niet altijd adequaat en even scherp was, maar dat de dienst binnen de wettelijke kaders aan de onvrede van klagster probeerde tegemoet te komen.

### Te veel betaald?

Uit het onderzoek van de ombudsman bleek dat klagster geen rekening had gehouden met de storneringen die zij had gedaan. Zij zelf vond dat dit niet relevant was, omdat zij van de dienst een brief had gekregen waarin stond dat zij teveel had betaald en dat het teveel geïncasseerde geld op haar rekening zou worden gestort. Zij was van mening dat zij op deze informatie had mogen vertrouwen. De ombudsman had vastgesteld dat klagster per saldo de dienst nog een bedrag schuldig was. Als klagster van mening bleef dat zij op grond van het vertrouwensbeginsel recht op een bedrag had, dan stond de weg naar de rechter open.

---



113

2010.642 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

- I Fouten bij de afbakening van een object**  
**II Er wordt niet gereageerd op brieven en signalen dat deze fouten zijn gemaakt.**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is onvoldoende administratieve nauwkeurigheid gebleken

-----  
Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

De ombudsman is het met klager eens dat hij, zijn vrouw en zijn stiefzoon niet alledrie aangeslagen kunnen worden voor afvalstoffenheffing omdat zij een huishouden vormen. De fouten bij de objectafbakening zijn veel te lang niet opgelost. Omdat de dienst (onverplicht) tot en met 2001 alle aanslagen in heroverweging neemt en verrekend waar dit formeel maar tot 5 jaar had gehoeven, verbindt de ombudsman geen aanbeveling aan zijn oordeel: de dienst heeft alles hersteld, wat in het verleden had moeten gebeuren.

De ombudsman sluit af: *“Door niet tijdig op uw brieven en die van mij te reageren heeft de dienst niet voortvarend genoeg opgetreden. Uw klacht daarover is ook gegrond. Een aanbeveling om dit in het vervolg sneller te doen ligt daarom voor de hand. De realiteit gebiedt mij te zeggen dat ik weet dat Gemeentebelastingen het erg druk heeft en dat het niet aannemelijk is dat met deze aanbeveling het probleem van termijnoverschrijding wordt opgelost. Daar zal nog wat meer voor nodig zijn. Met dit oordeel wijs ik Gemeentebelastingen er op dat hier nog een slag te maken valt.”*

114

2010.647 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)**Verzoek om schadevergoeding**

Oordeel:

Onbevoegd: Openstaande

beroepsmogelijkheid bij niet-bestuursrechter

**Toelichting:** Klager wil schadevergoeding van de dienst. Hij wil de kosten van porti, birefpapier en zo vergoed zien. Hij benadert de ombudsman, omdat de dienst het door hem geclaimde bedrag weigert te vergoeden. De ombudsman constateert dat de dienst de afwijzing van zijn claim zeer summier motiveert, maar hij gaat de dienst niet vragen om daar opnieuw naar te kijken. De reden daarvoor is dat lager kosten van porti, briefpapier, parkeren, tijd en het mislopen van opdrachten claimt. Bij deelname aan het maatschappelijke verkeer worden deze kosten normaal gesproken geacht voor rekening van klager te komen. Klager kan zich wenden tot de rechter, die bevoegd en in staat is een onafhankelijk juridisch en afdwingbaar oordeel te geven.

115

2010.672 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

**In 2009 wel kwijtschelding, nu niet.**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Klager reageert niet meer

**Toelichting:** Klaagster benadert de ombudsman, omdat het beroep tegen het afwijzen van haar verzoek om kwijtschelding afvalstoffenheffing ongegrond is verklaard; haar vermogen was op het moment van indienen van het kwijtscheldingsverzoek groter dan toegestaan. Klaagster is het niet eens met deze beslissing. Zij vertelt dat haar vermogen in 2010 gelijk was aan haar vermogen in 2009; het jaar waarin zij wel kwijtschelding kreeg. De ombudsman vraagt mevrouw haar klacht nader te onderbouwen aan de hand van stukken. Klaagster reageert hier niet op, waarna de ombudsman het dossier sluit.

---

116

2010.704 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

**Interventie ter voorkoming van een beroepsprocedure. Opschorting van de betaling.**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klager wordt aangeslagen voor Rioolheffing en WOZ-belastingen 2008, 2009 en 2010 voor een pand waar hij nooit eigenaar en/of gebruiker van is geweest. In de beslissing op zijn bezwaarschrift tegen deze aanslagen houdt de dienst echter stug vol dat hij wel belastingplichtige is. Klager neemt contact op met de ombudsman en overlegt allerlei stukken. De ombudsman schrijft klager dat hij de brief als klacht in behandeling neemt ook al zou er normaal gesproken beroep aangetekend moeten worden: *“omdat u mij ervan overtuigd hebt dat het standpunt van de dienst waarschijnlijk onjuist is...heb ik de dienst gevraagd de hele kwestie (dus niet per aanslag) in één keer te onderzoeken en af te handelen. In afwachting van de afhandeling van uw klacht is de invordering van de aanslagen opgeschort.”* De dienst trekt alle aanslagen in; er is iets mis gegaan bij de koppeling van de bestanden van het Kadaster en Gemeentebelastingen. Excuses. Klager laat de ombudsman weten: *“Wij zijn zeer opgelucht.”*

---

*“Ik had de aanslag al betaald!”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klaagster had in 2007 op naam van haar voormalige echtgenoot een aanslag gemeentelijke heffingen 2007 gekregen. Omdat zij op het gezamenlijke adres was blijven wonen, had zij de aanslag betaald. In 2010 ontving klaagster weer een nieuwe aanslag gemeentelijke heffingen 2007. Daartegen had zij bezwaar aangetekend, maar dat werd ongegrond verklaard. Hierop benaderde zij de ombudsman. Naar aanleiding van deze klacht nam de ombudsman contact op met de dienst. Het bleek dat de ex man bezwaar had aangetekend tegen de oorspronkelijke aanslag uit 2007. Omdat hij op 1 januari 2007 niet meer op dat adres woonde, werd de aanslag vernietigd en werd het betaalde bedrag overgemaakt op de rekening van de ex man. Volgens de dienst moest klaagster via privaatrechtelijke weg het bedrag van haar ex man terugvorderen en moest de nieuwe aanslag gemeentelijke heffingen 2007 betaald worden. De ombudsman stelde vast dat klaagster in 2007 de aanslag te goeder trouw had betaald en dat het wel heel erg vervelend was dat zij nu weer met dezelfde aanslag werd geconfronteerd, terwijl haar ex man haar geld had teruggekregen. Daarnaast stelde klaagster dat de verstandhouding met haar ex man niet goed is, waardoor het niet eenvoudig zou zijn haar geld terug te krijgen. De ombudsman had om bovengenoemde redenen de dienst gevraagd, de ex man te verzoeken het bedrag te betalen aan Gemeentebelastingen Rotterdam zodat dit verrekend kon worden met de nog openstaande aanslag gemeentelijke heffingen 2007. Tevens vroeg de ombudsman de invordering op te schorten. Niet lang daarna ontving de ombudsman bericht dat de invordering voorlopig zou worden opgeschort en dat Gemeentebelastingen een brief zou sturen aan de ex man waarin wordt gevraagd het bedrag terug te storten.

**Dubbel opgelegde aanslag gemeentebelastingen**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediëren

Klaagster ontvangt begin 2010 een kennisgeving van ambtshalve vernietiging van haar aanslag onroerend zaakbelasting en rioolrechten 2008. Enkele maanden later ontvangt zij een aanslag voor dezelfde belastingen, voor hetzelfde belastingjaar maar met een ander vorderingsnummer. Wanneer zij telefonisch contact opneemt met de dienst wordt haar gezegd dat de ambtshalve vernietiging een fout is geweest en dat zij bezwaar moet maken tegen de (tweede) aanslag als zij het er niet mee eens is. In de tussentijd moet zij echter wel betalen. Zij benadert de ombudsman.

De ombudsman vraagt de dienst om duidelijkheid. De dienst laat weten dat de tweede aanslag nooit had mogen worden aangemaakt: een aanslag mag immers nooit dubbel worden opgelegd. Om deze reden vernietigt de dienst de tweede aanslag per direct: klaagster hoeft niet te betalen.

---

**Informatie achterop parkeerbon strijdig met folder**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaate informatie verstrekt

De heer R. kaart de termijnen aan die de gemeente hanteert voor het maken van bezwaar tegen naheffingsaanslagen parkeerbelasting. Op de achterzijde van de naheffingsaanslag (de 'bon' achter de ruitenwisser) adviseert de gemeente hem om te wachten met een bezwaarschrift totdat hij een duplicaat naheffingsaanslag ontvangt. De dagtekening van het duplicaat is het moment waarop de bezwaartermijn van zes weken ingaat. De folder die de dienst voegt bij het duplicaat vermeldt echter dat de bezwaartermijn gaat lopen vanaf het moment waarop de oorspronkelijke aanslag is opgelegd. Geldt het laatste, dan komt de tijd die de gemeente neemt voor het verzenden van het duplicaat in mindering op de bezwaartermijn en daar kunnen burgers de dupe van worden.

Desgevraagd legt de dienst uit dat de gemeente lange tijd de procedure heeft gevolgd zoals de aanslag die vermeldt: de bezwaartermijn start op de datum die het duplicaat vermeldt. In meerdere beroepszaken echter heeft de rechter de gemeente erop gewezen dat de bezwaartermijn in gaat op de dag waarop de naheffingsaanslag is opgelegd. Op basis van die uitspraken heeft de gemeente de folder aangepast. Met de tekst achterop de aanslagbon, is dat nog niet gebeurd. De dienst bespreekt het laatste met de dienst Stadstoezicht en laat vervolgens weten dat nieuwe bonnen met de juiste tekst zijn besteld. De ombudsman oordeelt: *'Aangezien rechters de gemeente al meer dan een jaar geleden op de gewenste procedure hebben gewezen en ik geen zwaarwegende argumenten heb gehoord waarom de informatie over de procedure op de naheffingsaanslagen niet sneller kon worden aangepast, oordeel ik uw klacht over de tegenstrijdige informatievoorziening gegrond. Ik acht de norm geschonden dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen van adequate informatie moeten voorzien.'*

120

2010.759 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

**Bijna €20.000 aan gemeentelijke heffingen moeten betalen in afwachting van de beslissing op bezwaar.**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Ten einde raad, zoekt klager telefonisch contact op met de ombudsman. Hij heeft van de gemeente een reeks aanslagen ontvangen die volgens hem niet kloppen. De aanslagen hebben betrekking op een pand waar hij in 2008 enkele maanden een ruimte heeft gehuurd. Toch moet hij gemeentelijke heffingen betalen voor het gehele pand, voor de jaren 2008, 2009 en 2010. Hij stelt bezwaar te hebben gemaakt maar geen uitstel van betaling te hebben gekregen. Dit klopt want bezwaar heeft geen opschortende werking. Het probleem is echter dat de aanslagen oplopen tot zo'n €20.000 en dat kan klager niet betalen. In de tussentijd zijn de incassokosten hoog opgelopen, heeft de deurwaarder al een keer aangebeld en kan klager niet meer slapen.

De ombudsman neemt meteen contact op met de dienst om tot een (tussen)oplossing te komen. Zo komt hij er achter dat de dienst nooit een bezwaarschrift van klager heeft ontvangen. In overleg met de ombudsman besluit de dienst de incasso opdrachten te blokkeren in afwachting van het bezwaarschrift.

De ombudsman adviseert klager opnieuw een bezwaarschrift in te dienen en laat hem weten dat de deurwaarder voorlopig niet meer zal aanbellen.

121

2010.760 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

**Geld van onterecht opgelegde parkeerboete wordt niet teruggestort**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Er is klaagster ten onrechte een parkeerboete opgelegd. In bezwaar krijgt klaagster - na enkele maanden - gelijk, maar het geld wordt ondanks haar vele verzoeken, ook na het doorlopen van de interne klachtenprocedure bij de dienst, niet teruggestort. Na interventie van de ombudsman krijgt klaagster haar geld terug.

122

2010.775 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

**Aanslagen voor een pand dat is verkocht**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is onvoldoende administratieve nauwkeurigheid gebleken

Klager ontvangt aanslagen OZB, rioolrecht en precario voor een pand dat hij aantoonbaar niet meer bezit. Op verzoek van de ombudsman onderzoekt de dienst de aanslagen, met als uitkomst vernietiging.

**I Niet tijdig reageren op brieven**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

**II Het versturen van tegenstrijdige berichten en foutieve beschikkingen**

Gegrond: i.c. is onvoldoende administratieve nauwkeurigheid gebleken

De (overleden) ouders van klaggster waren in 2009 voor twee honden aangeslagen terwijl er nooit een tweede hond was geweest. Daarnaast was de (eerste) hond in juni 2009 naar een nieuwe eigenaar gegaan. Klaggster is een jaar bezig geweest om dit recht te zetten en heeft gedurende dit jaar twee keer de ombudsman benaderd.

Na de eerste bemoeienis van de ombudsman krijgt klaggster te horen dat de aanslag voor de eerste hond verminderd zou worden en voor de tweede in zijn geheel vernietigd. Zij zou voor het einde van het jaar de kennisgeving van vermindering ontvangen. Dit gebeurde ook, maar de vermindering kwam niet overeen met wat haar eerder was toegezegd: alleen het bedrag van de eerste hond was in mindering gebracht. Klaggster besluit het bedrag overeenkomstig de eerste toezegging over te maken en stuurt de dienst een brief met uitleg. Enkele maanden later ontvangt zij een uitspraak op een bezwaarschrift van bijna een jaar eerder waarin het bedrag voor de tweede hond slechts gedeeltelijk wordt verminderd. Klaggster dient opnieuw een bezwaarschrift in en benadert de ombudsman voor de tweede keer: *“vanwege mijn zeer negatieve ervaringen, [heb ik] weinig hoop dat GBR dit bezwaarschrift adequaat en snel zal afhandelen”*.

Wanneer de ombudsman klaggster zijn oordeel stuurt is het probleem opgelost: de dienst biedt zijn excuses aan voor alle gemaakte fouten en deelt klaggster mee dat *“de aanslag [...] volledig betaald [is] en alle invorderingskosten [...] verwijderd [zijn]”*. De ombudsman schrijft: *“dat het praktische probleem nu opgelost is neemt niet weg dat deze hele gang van zaken van begin tot eind veel te lang heeft geduurd. U heeft de dienst herhaaldelijk moeten aanschrijven zonder resultaat. [...] Uw klacht over het niet tijdig reageren op uw brieven is gegrond”*.

Met betrekking tot de tegenstrijdige berichten en foutieve beschikkingen schrijft de ombudsman: *“de dienst schrijft dat de oorzaak van de verschillende brieven met onjuiste of niet relevante informatie het invoeren van een nieuw automatiseringssysteem is geweest. Ik ben op de hoogte van deze invoering en de problemen die dit met zich mee heeft gebracht. Desondanks meen ik niet dat dit rechtvaardigt dat u meer dan een jaar moeite heeft moeten doen om de door de gemeente gemaakte fouten recht te zetten. U heeft vaak genoeg aan de bel getrokken en op deze signalen is onvoldoende adequaat gereageerd. Dit laatste is te wijten aan administratieve onnauwkeurigheid”*.

124

2010.822 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)**Onterechte naheffingsaanslag**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaate informatie verworven

Klager woont samen met zijn vrouw in Delfshaven. Zijn vrouw heeft voor het parkeren van hun auto een gehandicapten- parkeerplaats voor de deur gekregen. De auto stond daar op 16 juni 2010 geparkeerd, maar klager kreeg ondanks de gehandicaptenparkeerkaart een naheffingsaanslag. Klager maakte hiertegen bezwaar dat ongegrond werd verklaard. Hij was het hier niet mee eens en benaderde de ombudsman. Omdat het hier een kennelijke misslag betrof, nam de ombudsman contact op met de dienst die naar aanleiding van het signaal van de ombudsman de aanslag vernietigde.

125

2010.826 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)**'Ik wil een bevestiging van mijn bezwaar en evt. de status'**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Klager betaalt aantoonbaar parkeerbelasting, maar krijgt toch een naheffingsaanslag opgelegd. Omdat hij een lease auto rijdt gaat de aanslag naar de leasemaatschappij, die hem weer doorstuurt naar klager. Hij tekent bezwaar aan, maar ontvangt ontvangstbevestiging noch inhoudelijke reactie. Hij belt een aantal keren met de dienst, maar krijgt enkel te horen dat de dienst de ontvangst van bezwaarschriften gericht tegen aanslagen parkeerbelastingen, niet bevestigt. Klager moet nog maar even geduld hebben. Ontevreden over dit antwoord benadert hij de ombudsman. Die achterhaalt dat de bezwaren gegrond zijn verklaard en de betaalde belasting is gerestitueerd. Hij schrijft klager: *'Zowel besluit als geld zijn gezonden naar [de lease-maatschappij], omdat die kentekenhouder is en volgens de regels aangeschreven moet worden. [-] Op grond van het voorgaande raad ik u aan om [de lease-maatschappij] te vragen om het geld dat op 16 april naar haar is overgemaakt. [-] Mijns inziens was het beter geweest als Gemeentebelastingen destijds niet alleen [de lease-maatschappij] op de hoogte had gebracht van het besluit, maar ook u. Dat had onduidelijkheden voorkomen. Dat geldt ook voor de informatie die de gemeente u later telefonisch heeft verstrekt. In plaats van een algemeen verhaal te vertellen over ontvangsbevestigingen had even uitgezocht moeten worden wat gebeurd is met uw bezwaarschrift.'*



126

2010.827 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

**Te veel betaalde belasting?**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Klager is door de gemeente aangeslagen voor onroerende zaakbelasting, afvalstoffenheffing en rioolheffing voor het hele jaar 2008. Hij meent echter dat hij slechts voor de maand januari 2008 zou moeten betalen omdat de woning waar het om gaat per 1 februari 2008 over is gegaan naar de nieuwe eigenaar. Ondanks veelvuldig bellen en bezwaar maken wil de dienst het door hem gewenste bedrag niet kwijten. Hij benadert de ombudsman.

De ombudsman informeert klager dat de dienst de aanslagen voor OZB en rioolheffing niet hoeft kwijt te schelden. Voor beide belastingen is de situatie op 1 januari bepalend voor het hele jaar. Het eventuele verrekenen van dergelijke aanslagen is een zaak tussen koper en verkoper, waar de gemeente buiten staat. Wat de aanslag afvalstoffenheffing betreft schrijft de ombudsman: *“de gemeente [heeft] u, gelet op de gegevens uit de GBA, alleen die maanden in rekening gebracht dat u nog op het oude adres ingeschreven stond. Indien de gegevens uit het GBA niet kloppen, zult u dit bij de dienst Publiekszaken aan moeten kaarten”*.

127

2010.884 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

**De dienst dreigt ten onrechte met incassomaatregelen.**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediëren

De ombudsman bemiddelt en schept duidelijkheid voor klager.

---

128

2010.927 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)**Reeds voldane aanslagen opnieuw opgelegd**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klaagster krijgt belastingaanslagen opgelegd voor een adres waar ze vroeger met haar (inmiddels ex-)partner heeft gewoond. Zij stelt dat die aanslagen destijds al zijn betaald en voelt er niet voor ze opnieuw te voldoen. Navraag leert haar dat de dienst nadien een regeling heeft getroffen met haar ex en voor een deel van de aanslagen nu bij klaagster aanklopt. Volgens de dienst moet zij zelf met haar voormalige partner afspraken maken over de betaling. Gezien de verstoorde verhoudingen voelt klaagster daar niet voor. De ombudsman laat zich door de dienst informeren over de zaak. De aanslagen blijken eerder inderdaad te zijn voldaan, maar wat er daarna is gebeurd wordt niet onmiddellijk duidelijk. Als de ombudsman vraagt om verdere uitleg meldt de dienst dat hij formeel juist heeft gehandeld, maar besloten heeft om de betwiste aanslagen te vernietigen. Dit *'omdat verhalen via de private weg niet altijd mogelijk is'*.

129

2010.947 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)**Onterecht geen kwijtschelding**

Oordeel:

Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

Klaagster meent dat haar onterecht geen kwijtschelding van gemeentebelastingen is toegekend. Op verzoek van de ombudsman kijkt de dienst opnieuw naar de aanvraag van klaagster. Hieruit blijkt dat er een rekenfout was gemaakt: klaagster had wel in aanmerking voor kwijtschelding moeten komen en krijgt het door haar betaalde bedrag teruggestort. De ombudsman oordeelt dat de dienst de afwijzing van het verzoek van klaagster (en haar beroepschrift) gebaseerd heeft op onjuiste/onvolledige feiten en daarmee in strijd met het motiveringsbeginsel heeft gehandeld.

130

2010.1014 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)**Een tegoed wordt maar niet teruggestort.**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klaagster doet vele pogingen om een tegoed van €280,63 teruggestort te krijgen. Ze geeft 6 keer het gironummer door en de dienst belooft keer op keer het bedrag terug te storten, maar komt deze toezegging niet na. Na interventie van de ombudsman gaat het wel goed.

**I Vier brieven, geen reactie**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaate informatie verstrekt

**II Incomplete klachtafhandelingsbrief**

Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

**III Onterecht adresonderzoek**

Gegrond: i.c. is onvoldoende administratieve nauwkeurigheid gebleken

Klager mailt de ombudsman: *“N.a.v. adresonderzoek zonder aanleiding, hiernaar geïnformeerd. Nu - diverse aangetekende brieven en een jaar later - nog steeds geen enkel antwoord”*. Uit navraag blijkt het volgende:

In juli 2009 is er een onderzoek ingesteld naar het adres van klager. Hij diende hierover (destijds) een klacht in bij de dienst Publiekszaken, die het adresonderzoek had uitgevoerd. De reden van het adresonderzoek zou zijn dat er poststuk retour was ontvangen door de dienst Gemeentebelastingen. Zijn klacht werd daarom op 23 september 2009 doorgestuurd naar laatsgenoemde dienst. Daarna stuurde klager nog een drietal (aangetekende) brieven naar Gemeentebelastingen. In juli 2010 had hij op geen van de vier brieven een reactie ontvangen. De ombudsman vraagt de dienst eerst te reageren op de klachten. Met de reactie van de dienst is klager niet tevreden: hij vindt de reactie *“beneden elk peil”* en wenst *“over te gaan tot het eisen van een passende genoegdoening”*.

Uit onderzoek blijkt dat de brief die door Publiekszaken was doorgestuurd naar Gemeentebelasting, afdeling Communicatie, niet was ontvangen. De drie brieven van klager aan Gemeentebelastingen waren daarentegen wel aangekomen. Klager had zijn brieven niet naar de afdeling Communicatie maar naar de afdeling Invordering gestuurd. De ombudsman schrijft hierover: *“naar welke afdeling een burger zijn brief stuurt doet er niets aan af dat een dienst verplicht is te reageren op brieven, al is het maar om u te zeggen dat u aan het verkeerde adres bent. Ook had de afdeling Invordering uw brieven kunnen doorsturen naar de afdeling Communicatie. Indien dit was gebeurd was mogelijk in een veel eerder stadium geconstateerd dat uw klachtbrief niet was aangekomen. Door uw brieven onbeantwoord te laten, heeft de dienst gehandeld in strijd met de norm van actieve en adequate informatievoorziening”*.

Op de vraag aan de dienst waarom er op de brieven van klager geen reactie is gekomen wordt niet ingegaan. De ombudsman oordeelt dat de dienst hiermee in strijd met het motiveringsbeginsel heeft gehandeld, welke eist dat een bestuursorgaan in de klachtafhandelingsbrief op alle klachtonderdelen dient in te gaan.

Met betrekking tot het adresonderzoek laat de dienst weten: *“er was [...] geen enkele aanleiding om uw naam op [de lijst van adresonderzoeken] te plaatsen. Er is geen post retour gekomen en er waren verder ook geen problemen met aanslagen of betalingen [...]. Het meest*

*waarschijnlijk is, dat er hier sprake is van een dom menselijk foutje". De ombudsman stelt daarom vast dat het adresonderzoek onterecht was en dat de dienst met deze fout de norm van administratieve nauwkeurigheid heeft geschonden. Deze impliceert dat bestuursorganen secuur moeten werken om slordigheden te vermijden.*

Het valt de ombudsman op dat de dienst voor de gemaakte fout geen excuses aanbiedt. *"In mijn ogen had dit de dienst wel gesierd: u bent met deze 'fout' immers ruim een jaar bezig geweest. Wellicht dat de dienst u alsnog zijn verontschuldiging aanbiedt. Mocht dit echter niet het geval zijn, dan zal ik de dienst niet aanbevelen dit alsnog te doen. Dit is in mijn ogen zinloos omdat een gedwongen verontschuldiging zelden de gewenste betekenis of het gewenste effect heeft".*

Tenslotte informeert de ombudsman klager wat hij kan doen indien hij meent dat hij financiële schade heeft geleden door de fout van de dienst: hij zal de gemeente eerst aansprakelijk moeten stellen. *"De rol van de ombudsman bij de beoordeling van de afwijzing of toewijzing van een aansprakelijkheidsstelling is zeer beperkt. Alleen in evidente gevallen vraagt de ombudsman de gemeente wel eens de beslissing in heroverweging te nemen. In de regel zal ik u doorverwijzen naar de burgerlijke rechter".*

*"Mijn aanslag parkeerbelasting wordt niet vernietigd, die van een collega wel"*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

In de buurt van het kantoor van mevrouw R. zal betaald parkeren worden ingevoerd. Zij verneemt dat laat en vraagt, net als haar collega's, op de valreep een parkeervergunning aan. De afwikkeling van de aanvragen vlot - buiten de schuld van mevrouw R. en haar collega's - niet. Ondertussen is het betaald parkeerregime van kracht geworden. Zowel mevrouw R. als een collega ontvangen een naheffingsaanslag parkeerbelasting. Beiden tekenen bezwaar aan. Het bezwaarschrift van de collega wordt gezien de trage afgifte van de vergunningen gegrond verklaard. Dat van mevrouw R. niet. Door de ombudsman gewezen op de overeenkomsten tussen beide gevallen, besluit de dienst om ook de aanslag van mevrouw R. te vernietigen.

---

133

2010.1144 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)**Gemeentebelastingen kan betaling niet vinden**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is onvoldoende administratieve nauwkeurigheid gebleken

Klaagster heeft de dienst een machtiging verleend voor het automatisch incasseren voor haar aanslagen afvalstoffenheffing en onroerende zaak belasting. Na 4 termijnen, besluit ze het resterende bedrag ineens over te maken. De dienst registreert de betaling niet en gaat door met incasseren. Als klaagster de incasso's storneert gaat het invorderingstraject lopen. Klaagster stuurt een viertal brieven, waarop in het geheel niet wordt gereageerd. Verontwaardigd richt ze zich tot de ombudsman: *" Het begint zo onderhand strijk en zet te worden dat ik de administratie van gemeentebelastingen in orde moet maken."* De ombudsman vraagt de dienst de incasso op te schorten omdat mevrouw met rekeningafschriften laat zien dat ze inderdaad in 1 keer het resterende bedrag heeft overgemaakt. De dienst komt tot de conclusie dat mevrouw gelijk heeft. Als ze dat via de voice-mail hoort, klimt mevrouw weer in de pen: *" Nu heb ik 4 brieven gestuurd, is er op geen van deze brieven schriftelijk gereageerd en krijg ik alleen een voice-mail bericht."* Op het verzoek van de ombudsman om daarop te reageren, schrijft de dienst: *" U hebt heel veel moeite moeten doen om de fout van Gemeentebelastingen hersteld te krijgen. Dat betreurt ik zeer, want het is allemaal geen voorbeeld van goede dienstverlening. Voor deze hele gang van zaken bied ik u mijn welgemeende excuses aan."* Klaagster laat weten niet overtuigd te zijn dat dit in de toekomst niet meer voor zal komen: *" Ze zouden eens kunnen beginnen met de ontvangst van mijn brieven te bevestigen"*, hetgeen de ombudsman alleen maar kan beamen.

134

2010.1183 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)**Geen eigenaar van woning, toch belastingaanslagen**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaate informatie verworven

Klager ontvangt aanslagen OZB en rioolrecht voor een woning op zuid. Ten onrechte stelt hij: hij is geen eigenaar van het betreffende pand en is dat nooit geweest. Ter onderbouwing overlegt klager een uitdraai uit het kadaster die inderdaad een andere eigenaar vermeldt. Hoewel hij hetzelfde document in de bezwaarprocedure aan de dienst voorlegt, houdt die vol dat klager volgens het kadaster eigenaar van de woning is. De ombudsman vraagt de dienst chocolade te maken van de twee tegenstrijdige signalen. Conclusie: klager is inderdaad geen eigenaar. De dienst vernietigt de aanslagen.

135

2010.1211 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)**Onterecht afgewezen kwijtscheldingsverzoek**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klaagster bezoekt het spreekuur van de ombudsman: haar verzoek om kwijtschelding van gemeentebelastingen is door de gemeente afgewezen, naar haar mening onterecht. De ombudsman neemt contact op met de dienst en informeert naar de reden van de afwijzing. De dienst constateert dat klagerster met slechts een paar euro boven de kwijtscheldingsgrens uitkomt en besluit alles nogmaals na te rekenen. Met deze nieuwe berekening komt klagerster net onder de grens uit: haar verzoek om kwijtschelding krijgt zij alsnog toegekend.

136

2010.1264 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)**Vanwege fysieke beperkingen op auto aangewezen**

Oordeel:

Ongegrond: i.c. geen schending van het motiverings-beginsel

Klaagster heeft een uitkering. Tot 2009 zijn haar verzoeken om kwijtschelding van de aanslagen afvalstoffenheffingen gehonoreerd. Daarna zijn haar verzoeken afgewezen omdat haar auto een te hoge waarde zou hebben om voor kwijtschelding in aanmerking te kunnen komen. Klagerster claimt dat zij de auto nodig heeft vanwege haar fysieke beperkingen. De uitleg van de dienst aan de ombudsman over de waarde van de auto was legitiem. Aan de verzoeken van de ombudsman om hard bewijs van bijvoorbeeld een specialist waaruit blijkt dat zij op haar auto was aangewezen, heeft klagerster niet kunnen voldoen.

137

2010.1275 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

**I Klager is ontevreden over de kwijtscheldingsregels**  
**II Marginale toets: juiste feiten en omstandigheden leiden tot juiste motivering.**

Oordeel:

Onbevoegd: Algemeen verbindende regeling

Ongegrond: i.c. geen schending van het motiverings-beginsel

Klager: *“ Jammer dat de ombudsman niets meer doet aan onrecht en zich alleen maar aan regeltjes houdt die een gemeente naar willekeur meent te mogen toepassen. Uit de mond gespaard uitkeringsgeld dopen zijn als VERMOGEN. Als je zo dom bent geweest niet alles over de balk te smijten, wordt het teruggestolen door een gemeente die door wanbeleid in de problemen is geraakt en de kas over mijn rug weer moet bijvullen. Mijn gespaarde uitkeringsgeld ligt inderdaad boven hun zelfoerzonnen norm.”* Klager heeft volgens de kwijtscheldingsnormen teveel eigen vermogen maar kan niet begrijpen dat hij daardoor geen kwijtschelding van gemeentebelastingen krijgt. De ombudsman probeert dat uit te leggen, maar slaagt daar niet.

138

2010.1278 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

**Afvalstoffenheffing voor twee woningen  
tegelijkertijd**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen  
op elkaar binden, intermediairen

Klagers hebben afvalstoffenheffing betaald voor 2009. In de loop van het jaar verhuizen klagers binnen Rotterdam. Ze ontvangen een aanslag afvalstoffenheffing voor de nieuwe woning, maar de dienst verzuimt om de aanslag voor het oude adres aan te passen. Gevolg is dat klagers een deel van het jaar afvalstoffenheffing betalen voor zowel de oude als de nieuwe woning. Daarop gewezen door de ombudsman stemt de dienst beide aanslagen op elkaar af en betaalt hij klagers het teveel betaalde terug.

---

139

2010.1288 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

**Beroepschrift niet ontvangen door de dienst**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen  
op elkaar binden, intermediairen

Klaagster benadert de ombudsman: zij stelt dat nadat haar verzoek om kwijtschelding van gemeentebelastingen was afgewezen zij een beroepschrift heeft ingediend. Desondanks is de gemeente overgegaan tot incasseren. De ombudsman neemt contact op met de dienst. Daar blijkt het beroepschrift van klaagster nooit te zijn ontvangen. Ondanks dat de termijn voor beroep enkele maanden is verlopen, besluit de dienst alsnog haar beroepschrift in behandeling te nemen.

---

140

2010.1329 GEMEENTEBELASTINGEN ROTTERDAM (GBR)

*“ Ik heb recht op kwijtschelding afoalstoffheffing, maar morgen komt de deurwaarder.”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klager komt op het spreekuur met een aankondiging van de deurwaarder van de dienst dat als hij morgen niet thuis is, hij met een machtiging de deur open breekt. Klager heeft een aantal brieven van de dienst bij zich. Daaruit blijkt dat hij op de juiste manier aangeschreven is. Klager geeft aan alleen drie jaar lagere school te hebben gehad en niet begrepen te hebben wat er in die brieven stond. De ombudsman ziet dat de financiële positie van klager precair is en vraagt waarom hij geen kwijtschelding aangevraagd heeft. Het blijkt dat klager al jaren automatische kwijtschelding kreeg, maar toen hij 65 was, zelf opnieuw kwijtschelding moest aanvragen omdat zijn situatie veranderd was. Klager had dat niet begrepen met als gevolg dat hij over de jaren 2008, 2009 en 2010 de deurwaarder op zijn nek had. De ombudsman vraagt de dienst om met hem tot een vergelijk te komen. De dienst rapporteert na een bezoek aan klager: we hebben een goed gesprek gehad en we hebben geconstateerd dat hij inderdaad voor kwijtschelding in aanmerking komt. We hebben de formulieren bij hem achtergelaten, maar nu moet hij zelf actie ondernemen.

klager laat weten blij te zijn dat de deurwaarder is geweest. De ombudsman ziet zijn optreden als een geslaagde bemiddeling.

141

2010.723 SERVICEDIENST

**‘Tijdig gereageerd, toch afgewezen omdat ik te laat zou zijn’**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

De gemeente roept mensen op trainee te worden en op de laatste dag van de reactietermijn toont de heer W. zijn belangstelling. Hij krijgt eerst een ontvangstbevestiging en vervolgens een afwijzing: hij zou niet tijdig hebben gereageerd. Dat bericht verbaast hem. Navraag leert hem dat de gemeente vanwege de vele reacties besloten heeft om mensen die aan het einde van de reactietermijn reageerden, af te wijzen. De heer W. vindt die uitleg onbevredigend en vraagt de ombudsman om een oordeel. Die vraagt de gemeente om eerst nog eens zelf te onderzoeken of de procedure volgens de regels van de kunst is verlopen. De ombudsman verneemt vervolgens dat het van meet af aan de bedoeling was om te stoppen met werven als een X-aantal mensen had gereageerd. Abusievelijk is dat echter niet gecommuniceerd. De gemeente besluit dat belangstellenden niet de dupe van het laatste mogen worden en om hen allen, en niet alleen de eersten, mee te laten dingen naar de trainee-plaatsen.



142

2009.1107 DS+V**Waarom wettelijke rente rekenen over een periode dat niet betaald hoefde te worden?**

De gemeente heeft het complex, waar klager een appartementsrecht heeft, laten opknappen omdat de VvE geen gehoor gaf aan een aanschrijving. In 2005 start de VvE een rechtszaak waarop de gemeente de invordering van de kosten aanhoudt. Na vier jaar hervat de gemeente de invordering en zendt ze klager een rekening die verhoogd is met meer dan € 4.000 aan wettelijke rente. Klager wil de rekening voldoen, maar niet de wettelijke rente. De ombudsman vraagt de dS+V waarom hij wettelijke rente berekent terwijl hij zelf de invordering had opgeschort en jaren heeft aangehouden. Hij vraagt de dienst het gesprek met klager aan te gaan. Dat gesprek leidt ertoe dat de dienst aanbiedt de wettelijke rente te laten voor wat die is, als klager de kosten in één keer voldoet. Aldus geschiedt.

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

143

2010.68 DS+V**Verhaal van kosten na aanschrijving op VvE of op individuele leden?**

Over deze vraag vechten klager en de dS+V via diverse rechterlijke instanties een langlopend conflict uit. Klager benadert ook geregeld de ombudsman waarbij hij (dezelfde) klacht steeds in een ander jasje giet. In dit geval meent klager dat de gemeente de Vereniging van Eigenaren (VvE) moet aanspreken op betaling van de kosten, nu de rechtbank een tegen hem persoonlijk gericht dwangbevel, buiten effect heeft gesteld. De ombudsman laat klager echter weten dat de uitspraak van de rechter niet met zich brengt dat de gemeente verplicht is de VvE aan te spreken en het hem verder logisch voorkomt dat de gemeente de uitspraak van het Hof afwacht - de gemeente is in hoger beroep gegaan - alsvorens te besluiten hoe de gemaakte kosten te verhalen.

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

144

2010.264 DS+V***“Ik krijg twee aanslagen bouwleges voor hetzelfde bouwplan.”***

Op verzoek van de ombudsman bekijkt de dienst het dossier nog eens waarna hij besluit de eerste aanslag te crediteren. De dienst vindt dat er over en weer communicatiefouten zijn gemaakt. De gevolgen daarvan moeten niet eenzijdig bij klager terecht komen, al speelt die wel degelijk een rol in het verhaal. De ombudsman is tevreden met dit resultaat en besluit het daarbij te laten.

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

145

2010.382 DS+V

*“Ik krijg 10 jaar na de verlening van een bouwvergunning een onterechte aanslag voor leges.”*

Klager heeft 10 jaar geleden een cafetaria gebouwd en hiervoor een bouwvergunning aangevraagd en verkregen. Hij komt naar de ombudsman als hij - volgens hem als donderslag bij heldere hemel - wordt geconfronteerd met een aanslag voor leges. Het onderzoek van de ombudsman wijst uit, dat er hiaten zitten in het verhaal van klager en de dienst wel degelijk eerder pogingen heeft gedaan om de leges, die volgens de dienst wel terecht zijn opgelegd, te innen. De dS+V laat de ombudsman echter weten af te zullen zien van verdere incassomaatregelen omdat de kwestie bij de dienst vijf jaar op de plank is blijven liggen.

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediëren

146

2010.626 DS+V

*“Ik krijg geen reactie.”*

Klager kaart bij de dienst aan dat er een schotelantenne op een monumentaal pand is bevestigd. Hij krijgt geen reactie waarop hij diverse e-mails stuurt en telefonisch contact opneemt met de dienst om de stand van zaken te achterhalen. Hij wordt van het kastje naar de muur gestuurd en wordt niets wijzer. De ombudsman intervenieert. De eigenaar van de antenne blijkt voortvarend te zijn aangeschreven, maar de dienst is vergeten hierover met klager te communiceren.

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediëren

*“Ik kan mij niet inschrijven in de gemeentelijke basisadministratie omdat het adres van mijn woonhuis niet officieel geregistreerd staat als woonadres”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klaagster heeft een woning gekocht van Woonstad Rotterdam. Zij is in maart 2009 naar die woning verhuisd. Het lukt haar niet zich op het adres, zoals dat in de akte geregistreerd staat, in te schrijven omdat dit volgens de gemeentelijke basisadministratie niet bestaat. Zo kan ze ook geen paspoort of rijbewijs aanvragen en wordt ze niet opgeroepen voor verkiezingen. De Stadswinkel verwijst haar naar de dS+V, die haar verwijst naar Publiekszaken. Ruim anderhalf jaar later is ze nog niet ingeschreven. Nu ze zwanger is gaat de tijd dringen. De ombudsman gaat ervan uit dat het adres niet goed vermeld staat in het gemeentelijke vastgoedregistratiesysteem. Daardoor is het adres ook niet bekend in de gemeentelijke basisadministratie.

Van de dS+V kreeg de ombudsman informatie dat er in het verleden woningen in dit blok waren samengevoegd en dat de huisnummering sindsdien niet meer correspondeerde met de feitelijke situatie. Op verzoek van de ombudsman gaat de dienst bij klagster op bezoek om de feitelijke situatie vast te stellen en wordt het vastgoedregistratiesysteem aangepast. Drie weken later is het adres ook bekend in de gemeentelijke basisadministratie en wordt het echtpaar ingeschreven op het juiste adres. Klaagster is blij en opgelucht en is tevreden met het resultaat van de klacht. De ombudsman vraagt zich nog wel af hoe het komt dat klagster zoveel contacten met gemeentelijke diensten kan hebben, zonder dat haar probleem wordt opgelost. De ombudsman deelt zowel de dienst Publiekszaken als de dS+V mee dat hij die punten in zijn achterhoofd houdt voor het geval hij eenzelfde soort klacht binnen krijgt. De ombudsman sluit in overleg met klagster het dossier; een geslaagde bemiddeling.

148

2009.924 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SOZAWe)

**Klager komt voor niets naar Rotterdam, omdat er die dag geen mogelijkheid is om Rotterdampassen te kopen. Hij is tevreden met de aangeboden financiële compensatie**

Klager komt vanuit Nijmegen op pad om vijf Rotterdampassen te kopen. Hij komt vergeefs omdat die dag nergens in Rotterdam een pas te koop is; alle balies zijn gesloten. Hij kon van deze sluiting niet op de hoogte zijn, omdat dit nergens vermeld is, de informatievoorziening op de website gaf geen uitsluitsel waar de pas wel of niet te koop is. Als hij zich daarover beklagt wordt zijn klacht ongegrond verklaard en zijn verzoek om schadevergoeding naar de prullenbak verwezen. De ombudsman vraagt de dienst om de interne klachtafhandeling nog eens over te doen omdat de klacht is afgehandeld door de persoon die in eerste instantie betrokken was bij de gedraging. De dienst komt daarop tot de conclusie dat de informatievoorziening wel degelijk onvoldoende was. Het verzoek om schadevergoeding moet echter door een andere afdeling afgehandeld worden. Die komt met een coulance-voorstel: *“Hoewel er naar mijn mening geen sprake is van enige juridische aansprakelijkheid van de gemeente Rotterdam, meen ik dat het verstrekken van een financiële compensatie, zoals door u voorgesteld, gepast is.”* Klager toont zich tevreden over de bemoeienis van de ombudsman, die daarop het dossier sluit.

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

149

2009.989 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SOZAWe)

**Klager heeft zijn stelling dat de dienst tijdens het WSNP-traject extra geld heeft ingehouden dan toegestaan niet hard kunnen maken.**

Oordeel:

Ongegrond: i.c. geen schending van het motiverings-beginsel

I *“Mijn ex-vrouw heeft mijn privacy geschaad”*

II *“De politie neemt mijn aangifte wegens smaad niet op”*

Oordeel:

Onbevoegd: Geen klacht in de zin van de regelgeving op grond waarvan de ombudsman werkzaam is

Ongegrond: i.c. geen misbruik van bevoegdheid

Klager benadert de ombudsman: *“Mijn ex-echtgenote maakt misbruik van haar bevoegdheden als sociaal rechercheur. Zij kijkt op mijn bankrekeningen en gebruikt die gegevens in procedures tegen mij.”* Hij probeerde aangifte bij de politie te doen, maar die wenst geen aangifte op te nemen. De ombudsman vraagt de dienst de klacht eerst te onderzoeken. Daarop komt een gemotiveerde reactie waarin de dienst uitgebreid ingaat op de klachten, maar ook inhoudelijk uitspraken over het conflict tussen de ex-echtgenoten doet: klager moet zijn financiële verplichtingen jegens zijn ex-echtgenote eens gaan nakomen. Klager houdt vast aan zijn stellingen en voegt daaraan - op basis van de uitspraken over het conflict tussen beiden - toe dat zijn ex-echtgenote de hand boven het hoofd wordt gehouden. De ombudsman is het met klager eens dat de uitspraak over de financiële verplichtingen van een zekere vooringenomenheid blijkt geven. Toch vindt hij dat klager dit soort zware aantijgingen (het betreft hier immers misbruik van ambtelijke bevoegdheden) niet zomaar mag roepen en hij vraagt klager zijn klacht beter te onderbouwen. Klager geeft nadien geen reactie meer. Als er inderdaad onrechtmatig inzage is geweest in zijn bankrekeningoverzicht, dan moet dat via de bank te achterhalen zijn. Elke raadpleging kan immers via een IP-adres getraceerd worden. De ombudsman vraagt klager dit bij zijn bank na te gaan. Het lukt klager niet om deze gegevens boven tafel te krijgen omdat de bank deze informatie alleen aan de politie wil verstrekken. De ombudsman adviseert klager de aangifte door te zetten. De politie moet de aangifte opnemen. Als de politie dat niet wil, kan klager zich wenden tot de Nationale ombudsman.

**Veelschrijver**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Adviseren: coachen, meedenken, procesbewaken of vinger aan de pols houden

Klager richt zich al jaren met enige regelmatig tot de ombudsman met voornamelijk maatschappijkritische opmerkingen over hoe de overheid, de Antillianen in Rotterdam behandelt. Het gaat om vaak lange e-mails van 10 tot 20 pagina's die naar allerlei instanties worden gestuurd, soms direct aan de ombudsman, soms cc. Uit die e-mails is niet altijd op te maken wat klager van de ombudsman verwacht. Als er een klacht over een gemeentelijke dienst in zit of als er een mogelijkheid is lijkt bezwaar te maken tegen een beslissing zorgt de ombudsman ervoor dat klager weet waar hij moet zijn en wat hij moet doen. In het afgelopen jaar heeft de ombudsman ervoor gezorgd dat een bezwaar tegen een opgelegde maatregel bij het juiste loket terecht kwam, er een antwoord kwam op zijn ondernemersplan en dat zijn aanvragen bijzondere bijstand werden afgewikkeld.

---

*“Mijn moeder komt verder in de put door die lening”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klaagster (78 jaar) vraagt op grond van de WWB een verhuiskostenvergoeding aan, welke wordt afgewezen. Nadat klagster hiervan in bezwaar is gekomen, wordt haar alsnog bijzondere bijstand (in de vorm van een lening in plaats van een gift) toegekend. Klagster kan moeilijk bevatten dat zij op haar leeftijd nog een lening moet aangaan en de bijkomende afbetalingsproblemen die zij, gelet op haar inkomen, zal ondervinden. Daarbij komt dat in de bezwaarprocedure was vastgesteld dat er een medische en sociale noodzaak voor de verhuizing was. De dochter van klagster benadert de ombudsman met de vraag of hij haar kan helpen om de lening in een schenking om te laten zetten. Gelet op de noodkreet van klagster, stelt de ombudsman zich bemiddelend op en vraagt dienst te onderzoeken of klagster in het kader van de WMO of een andere regeling alsnog voor een verhuiskostenvergoeding om niet in aanmerking zou zijn gekomen. En, zo ja of dit met terugwerkende kracht kan worden geregeld. De dienst beantwoordt deze brief door op de verstrekte lening te wijzen en informeert de ombudsman dat reactie van de dochter op de beslissing op bezwaar als een beroepschrift is opgevat en naar de rechtbank is doorgestuurd. De ombudsman wijst de dienst er op dat daarmee geen beoordeling op grond van de WMO heeft plaatsgevonden. Om die reden en het feit dat er ook een noodzaak bestond te verhuizen besluit de ombudsman een ambtshalve onderzoek in te stellen. Uiteindelijk bericht de afdeling Individuele Voorzieningen dat naar aanleiding van het ingediende bezwaar, de lening alsnog in een gift is omgezet.

**Laat geïnformeerd over afschaffing toelage  
chronisch zieken**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is onvoldoende actief en/of  
niet-adequaate informatie verstrekt

Klager is ongelukkig over het (late) tijdstip waarop de gemeente mensen heeft geïnformeerd over het afschaffen van de toelage chronisch zieken en gehandicapten. Pas op het moment dat hij de toelage verwacht, krijgt hij te horen dat die is afgeschaft. In reactie op een klacht laat de dienst hem weten dat deze de klager niet eerder kon informeren, omdat het besluit tot afschaffing laat was genomen door de gemeente. Vervolgens vraagt de ombudsman de wethouder om te reageren op klagers stelling dat de gemeente de afschaffing eerder had moeten aankondigen en de gevolgen ervan had moeten verzachten. De wethouder beaamt min of meer dat wenselijk zou zijn geweest, dat de afschaffing eerder bekend was gemaakt. De ombudsman oordeelt de klacht dan ook gegrond. Hij ziet echter geen reden om aan te dringen op (een vorm van) compensatie van de misgelopen toelage. Hoewel klager de toelage eerder heeft ontvangen, biedt dat niet de garantie dat hij er opnieuw voor in aanmerking komt. Elk jaar moet het recht op de toelage individueel worden vastgesteld, al dan niet automatisch. Hij was dus, ook voor de afschaffing, nimmer van de toelage verzekerd.

---



*“Ik ben hoogopgeleid en ik kwam er pas na een jaar achter dat er andere en betere mogelijkheden voor mij waren om de taal te leren dan die ik aangeboden kreeg van het Centraal Inburgerings Loket”*

Oordeel:

Ongegrond: i.c. geen schending van het redelijkheidsbeginsel

Klager, een hoogopgeleide inburgeringsbehoefte burger, meldt zich bij het Centraal Inburgerings Loket, om een goede cursus Nederlands te volgen. Over het door de dienst aangeboden traject, dat klager gevolgd heeft, is hij zeer ontevreden. Klager is na veel problemen op het juiste niveau in een cursus gestroomd. Hij schrijft de ombudsman dat de dienst hem niet adequaat heeft geïnformeerd over de taalcurssen die op zijn niveau worden gegeven en zou, wanneer hij wel goed geïnformeerd was geweest, de cursus die hij op dat moment volgde, reeds afgerond hebben. Hij verwacht oprechte excuses van de dienst. De ombudsman heeft de dienst gevraagd te reageren op deze klacht. De dienst meent dat - als gevolg van veranderingen in wetgeving, veranderingen in trajectaanbod in combinatie met klager's taalniveau in 2008 - klager niet eerder het door hem gewenste (wellicht beter passende) traject zou hebben kunnen volgen. De dienst erkent dat hij de klacht van klager anders heeft opgevat dan klager bedoelde, maar vindt het op grond van het voorgaande niet nodig om voor deze gang van zaken zijn excuses aan te bieden. De ombudsman oordeelt dat hij het standpunt van de dienst redelijk vindt, gezien het feit dat het standpunt van de dienst niet of onvoldoende door klager is weerlegd en ook uit eigen wetenschap geen redenen kent die hem aan de juistheid van het standpunt van de dienst doen twijfelen. Dat betekent dat de oorzaken voor het niet (kunnen) aanbieden van een meer adequaat onderwijstraject buiten de directe invloedssfeer en verantwoordelijkheid van de dienst liggen c.q. hebben gelegen zodat de dienst daar niet op aangesproken kan/kon worden. Om die reden is het aanbieden van excuses voor deze gang van zaken niet aan de orde.

155

2010.588 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SoZaWe)

*“Bij wie kan ik mijn klachten over een reïntegratiebureau neerleggen?”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klager meldt zich met een aantal klachten over een reïntegratiebureau dat in opdracht van SoZaWe werkt bij de ombudsman. De dienst informeert de ombudsman dat er alleen met reïntegratiebureau's wordt gewerkt die beschikken over een goede klachtenprocedure. De ombudsman zoekt uit wie verantwoordelijk is voor klachtbehandeling binnen het reïntegratiebedrijf en stuurt vervolgens de klacht door. De klachtbehandeling die hierop volgt is echter in strijd met alle regels van een zorgvuldige klachtbehandeling. De ombudsman trekt weer aan de bel en het reïntegratiebureau zegt hernieuwde zorgvuldige behandeling toe.

---

156

2010.668 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SoZaWe)

*“Er mag dan een klacht gegrond worden verklaard en excuses aangeboden, maar antwoord heb ik nog steeds niet gekregen”*

Oordeel:

Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

Een advocaat krijgt nog geld van een client, maar zij is uit zijn zicht geraakt. Hij vraagt de kredietbank herhaaldelijk naar het adres van de client en of er nog geld voor schuldeisers zoals hij gereserveerd staat. Antwoorden blijven uit. De klacht die hij hierover indiend, behandelt de dienst niet naar tevredenheid. De dienst biedt weliswaar excuses aan voor het niet reageren op de correspondentie, maar beantwoordt de vragen van klager nog steeds niet. De ombudsman zorgt er voor dat zijn vragen alsnog worden beantwoord.

---

*“Door een nabetaling ondervind ik  
belastingtechnisch nadeel”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie  
verschaffen, legitimeren van het optreden  
van het bestuursorgaan

Klaagster ontvangt nabetalingen van SoZaWe die betrekking hebben op drie voorgaande jaren. Zij kan zich er niet in vinden dat de nabetalingen worden verantwoord op de jaaropgave van het jaar van uitbetaling. De ombudsman legt haar uit dat dit niet anders kan. De dienst is hiertoe wettelijk verplicht. Hiernaast legt hij haar uit dat als zij hierdoor nadeel zou ondervinden, bijvoorbeeld doordat ze in verband met haar hogere inkomen toeslagen misloopt - SoZaWe een verklaring voor de belastingdienst kan opstellen dat de nabetaling betrekking heeft op (een) ander(e) jaren. Klaagster blijkt echter geen (belastingtechnisch) nadeel van de nabetalingen te ondervinden; deze zijn hiervoor te laag. Klaagster laat zich echter noch door de dienst noch door de ombudsman overtuigen. Ze is ervan overtuigd dat ze wel nadeel moet ondervinden van de nabetaling. Aangezien ze echter geen belastingaanslag of andere concrete aanwijzing kan overleggen die haar vermoeden ondersteunen, sluit de ombudsman het dossier.

---

**I Dienst verzuimt opgevraagde informatie te leveren****II Dienst laat brieven onbeantwoord**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaate informatie verstrekt

Gegrond: i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaate informatie verstrekt

Klager heeft op verschillende wijzen en op verschillende momenten geprobeerd inzage te krijgen in de berekeningen van de dienst waar een drietal besluiten op gebaseerd is. Dit om zijn bezwaarschrift tegen deze besluiten goed te kunnen onderbouwen. Hij wordt echter telkens van het kastje naar de muur gestuurd en de door hem opgevraagde berekeningen krijgt hij uiteindelijk pas tijdens de hoorzitting onder ogen. Toen hij constateerde dat de berekeningen van de dienst afweken van de zijne, heeft hij dit schriftelijk aan zijn klantmanager bekend gemaakt. Ondanks een rappèl heeft hij hier geen reactie op gekregen. Hierdoor is volgens klager een beslissing op zijn bezwaarschrift genomen gebaseerd op onjuiste berekeningen. De ombudsman oordeelt dat de dienst, door niet (inhoudelijk) in te gaan op het verzoek van klager om informatie en door hem slechts door te verwijzen, de plicht tot actieve en adequate informatieverstrekking heeft geschonden. Deze houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen ongevraagd en dus zeker ook als er expliciet naar gevraagd wordt van adequate informatie dienen te voorzien.

Ook door de brieven van klager over de berekeningen onbeantwoord te laten handelt de dienst in strijd met de norm van actieve en adequate informatievoorziening. Die behelst ondermeer de plicht om brieven van burgers te beantwoorden.

**Aanbeveling:** de ombudsman beveelt de dienst aan te bekijken of het genomen besluit moet worden herzien, rekeninghoudend met de stelling van klager dat de cijfers waar dit besluit op is gebaseerd incorrect zijn.

**Naschrift:** de dienst neemt een nieuw besluit (rekeninghoudend met de stelling van klager). Dit leidt echter niet tot een andere uitkomst. De ombudsman informeert klager dat hij tegen het besluit bezwaar kan maken, wanneer hij het er niet mee eens is.

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

## DETACHEREN EN BEGELEID WERKEN

**De externe klachtencommissie heeft zich ten onrechte onbevoegd verklaard om de klacht te onderzoeken.**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Klaagster heeft in november 2007 een klacht ingediend bij de externe klachtencommissie Detacheren en Begeleid Werken over de beëindiging van haar arbeidsovereenkomst door de gemeente Rotterdam en over het handelen van de medewerkers van de afdeling Detacheren en Begeleid Werken van de gemeente Rotterdam. Deze commissie heeft op 23 januari 2009 advies uitgebracht. Dit advies luidde dat de externe klachtencommissie zich niet bevoegd achtte de klacht verder te onderzoeken, omdat het formeel werkgeverschap bij de gemeente Spijkenisse lag en niet bij de gemeente Rotterdam. Om deze reden heeft de ombudsman de klacht in het kader van hoor en wederhoor voorgelegd aan de gemeente Spijkenisse. Tijdens het onderzoek overhandigde de gemeente Spijkenisse de ombudsman de dienstverleningsovereenkomst tussen de gemeente Spijkenisse en de gemeente Rotterdam inzake de begeleiding en personeelsbeheer van WIW-werknemers van de gemeente Spijkenisse 2006. Uit deze overeenkomst blijkt dat klachten door de Afdeling Detacheren en Begeleid Werken van de gemeente Rotterdam moeten worden afgehandeld. De ombudsman stelt vast dat dit betekent dat de externe klachtencommissie, in tegenstelling tot haar eigen beslissing, bevoegd was de klacht te onderzoeken en vraagt de dienst om opheldering. De klachtencommissie antwoordt dat zij zich niet onbevoegd had mogen verklaren om de reden dat het formeel werkgeverschap bij de gemeente Spijkenisse lag, echter wel op grond van het feit dat haar arbeidsovereenkomst met gemeente Spijkenisse was ontbonden. De ombudsman concludeert dat de klachtencommissie lering uit deze klacht heeft getrokken. Dit levert klaagster echter geen resultaat op: de klachtencommissie gaat de klacht niet onderzoeken.

**Naschrift:** Ook de ombudsman gaat geen onderzoek naar deze klacht instellen, omdat hij, alles overziend, geen voldoende zwaagwegend belang van klaagster bij het instellen van een onderzoek ervaart: De Afdeling Detacheren en Begeleid werken is in het verleden aan klaagsters klachten tegemoet gekomen. Sindsdien is een lange tijd verstreken en een onderzoek naar deze klacht heeft geen meerwaarde meer. Daarnaast zal het onderzoek van de ombudsman geen effect hebben op de uitspraak van de kantonrechter, die de arbeidsovereenkomst van klaagster met de gemeente Spijkenisse heeft ontbonden.

161

2009.107 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SOZAWe)

HET CENTRAAL MELDPUNT KLACHTEN (CMK)

**Veelschrijver**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Adviseren: coachen, meedenken, procesbewaken of vinger aan de pols houden

Klager richt zich elke week tot de ombudsman met voornamelijk maatschappijkritische opmerkingen over hoe de overheid, met name de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de Antillianen in Rotterdam behandelt. Soms zit er een klacht over een gemeentelijke dienst bij. Vanwege de grote hoeveelheid stukken die klager per e-mail instuurt met daarbij ook nog eens bijlagen heeft de ombudsman klager in 2008 laten weten: *"Hoewel mijn uitgangspunt is dat brieven/e-mails aan mijn adres altijd een reactie krijgen, zal ik in het vervolg uw e-mails globaal lezen, voor kennisgeving aannemen en in uw dossier opbergen, maar daar niet meer op reageren. Als ik denk dat er een klachtelement in zit zal ik de betreffende dienst benaderen met het verzoek mij te informeren. In dat geval zal ik u wel op de hoogte stellen van mijn bevindingen en u -als dit aan de orde is- informeren hoe u het beste rechtsbescherming kunt inroepen. Ik zal mijn correspondentie tot het meest minimale beperken omdat ik vind dat u steeds meer aandacht van mij en mijn medewerkers vraagt en dit onevenredig veel is."* In het afgelopen jaar heeft klager zich daar weinig aan gelegen laten liggen. De ombudsman heeft een aantal keren tussen diensten en klager bemiddeld over zijn uitkering, de inschrijving in het GBA, de niet-ontvankelijkheid van een van zijn bezwaarschriften en het onderhoud aan zijn huurwoning.

162

2010.71 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SOZAWe)

HET CENTRAAL MELDPUNT KLACHTEN (CMK)

**Klacht gegrond verklaard, maar de dienst komt toezeggingen over nabetalingen niet na**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

In het begin van het jaar hebben klager en ombudsman al eens contact gehad. De ombudsman heeft de klacht destijds doorgezonden omdat deze eerst intern behandeld behoort te worden. De dienst concludeerde dat destijds klager gelijk had, maar heeft daar verder geen vervolg aan gegeven door de uitkering te herstellen en nabetalingen te doen. Een maand later klager benaedeert klager de ombudsman. Deze vindt dat klager voldoende geduld heeft gehad en besluit tot een snelle interventie. Daarop laat de dienst weten: *"Meneer zijn uitkering moet hersteld worden (dat heeft 4 maanden geduurd AMZ) ...Dat leidt tot een nabetaling van uitkering ..... Dit wordt één dezer dagen rechtgezet."* Klager laat de ombudsman weten: *"Thank you for your care. I think it will be oke."*

## HET CENTRAAL MELDPUNT KLACHTEN (CMK)

**I “De dienst laat mij ten onrechte aflossing op schulden betalen”**

**II “Ik krijg geen overzicht van al mijn schulden en de bijbehorende besluiten”**

**III “Mijn klantmanager pest mij door steeds foute beslissingen te nemen”**

Oordeel:

Ongegrond: i.c. is voldoende administratieve nauwkeurigheid gebleken

Gegrond: i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaate informatie verstrekt

Ongegrond: i.c. geen sprake van een niet-correcte bejegening

Klager komt naar de ombudsman omdat het hem niet lukt om een overzicht van zijn schulden bij de dienst te krijgen. Als de ombudsman navraag doet, blijkt dat overzicht een half jaar eerder verstrekt te zijn. Achteraf klopt dit overzicht niet en vergeet de dienst de bijbehorende besluiten te leveren. Op verzoek van de ombudsman doet de dienst dat alsnog. Klager blijft volharden in zijn standpunt dat er niets van klopt. De ombudsman besluit daarop de dossiers bij de dienst in te gaan zien. In die dossiers zitten volstrekt logische documenten die de gang van zaken compleet onderbouwen en de pestklacht op geen enkele wijze aannemelijk maken. Klager kan zich niet vinden in het eindoordeel en kondigt aan zich daartegen te verzetten. De ombudsman beslist dat er voldoende aanleiding is om het dossier te sluiten.

REGIONAAL BUREAU ZELFSTANDIGEN &amp; SCHEEPVAART

Oordeel:

**I Minder borg vanwege voorbarige investeringen?**

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

**II Klager zegt (hoge) investeringen te hebben gedaan omdat hij de indruk had dat hij meer geld zou krijgen**

Ongegrond: i.c. geen schending van het opgewekt vertrouwen

Klager besluit een bedrijfje op te zetten en benadert het Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ) voor financiële steun. Het Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (IMK) onderzoekt de levensvatbaarheid van zijn bedrijfsopzet en adviseert het RBZ klager een borgstelling van € 7.000 te verlenen. Volgens klager had dit bedrag veel hoger moeten zijn, maar krijgt hij minder omdat hij al zou zijn begonnen met het doen van investeringen alvorens vaststond of en zo ja hoe veel geld hij zou krijgen. Dit terwijl niemand hem zou hebben gezegd dat hij dit niet mocht doen. Klager stelt dat hij deze investeringen heeft gedaan omdat hij de indruk had dat hij het door hem gevraagde bedrag van € 21.700 zou krijgen. Nu dat het bedrag veel lager is, kan hij zijn schuldeisers niet betalen.

Omdat klager het rapport en de brief van het RBZ niet meer in zijn bezit had, vraagt de ombudsman het rapport op. Uit dit rapport blijkt niet dat klager minder geld is toegekend omdat hij voortijdig uitgaven heeft gedaan, maar omdat de door hem aangegeven investeringsbegroting te hoog zou zijn. Volgens het advies van het IMK zou hij fors op deze begroting kunnen besparen en zou een bedrag van € 7.000 voldoende moeten zijn.

Voorts vraagt de ombudsman zich af of het terecht is dat klager de indruk had gekregen dat hij een hoger bedrag toegekend zou krijgen: is het vertrouwensbeginsel door het RBZ geschonden? De dienst stelt: *“er is niemand geweest die u toegezegd heeft grote investeringen te doen en u alvast in de schulden te gaan steken voordat u weet hoeveel geld u beschikbaar heeft”*. De ombudsman stelt vast dat klager dit niet kan weerleggen en verklaart zijn klacht om die reden ongegrond.



## TERUGVORDERING EN VERHAAL

**Debiteurenbeleid 2002: wel of geen ambtshalve toetsing kwijtschelding**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Het bedrijfsmaatschappelijk werk van klager benaderde de ombudsman in 2006, omdat klager al jaren aan een schuld aan de dienst afbetaalde en hij al in 2003 in aanmerking had moeten komen voor (ambtshalve) kwijtschelding. De ombudsman adviseerde klager destijds eerst de ingestelde beroepsprocedure af te wachten. In 2009 benadert klager de ombudsman opnieuw met de mededeling dat zowel het beroep als het hoger beroep was afgewezen. Uit het dikke dossier waarover de ombudsman beschikt, blijkt dat de rechter het beroep en het hoger beroep ongegrond heeft verklaard, omdat de gemeente heeft bestreden dat onder het oude beleid niet actief tot kwijtschelding zou worden overgegaan. Uit het onderzoek van de ombudsman bleek dat het Debiteurenbeleid 2002 voorzag in een eenmalige ambtshalve beoordeling van vorderingen die naar hun aard op termijn voor kwijtschelding in aanmerking zouden kunnen komen. De ombudsman vraagt de dienst of hij, gelet op het gestelde in het Debiteurenbeleid 2002, in 2003 uit zichzelf ambtshalve zou hebben moeten beoordelen of klager voor kwijtschelding in aanmerking kwam? Aanvankelijk stelt de dienst zich op het standpunt dat het besluit onherroepelijk is, maar na een gesprek tussen de ombudsman en de klachtencoördinator besluit de dienst klager kwijtschelding toe te kennen vanaf maart 2008. Volgens de dienst loopt, omdat er door klager in 2003 geen verzoek is ingediend, de vordering door tot en met 2008. Het teveel betaalde wordt aan klager gerestitueerd. De ombudsman vraagt aan klager of hij tevreden is over dit voorstel en klager stemt hiermee in.

## TERUGVORDERING EN VERHAAL

- I** *“De onderbouwing van de vordering in nevelen gehuld. De hoogte en oorsprong ervan blijven vooralsnog een raadsel”*
- II** **Verjaring van een eventuele schuld**
- III** *“De zo gretig vorderende Sociale Dienst is mij een bedrag schuld van 123 euro, zijnde drie maanden vakantiegeld”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel

Geen (eind)oordeel: Beëindigd door de ombudsman

Geen (eind)oordeel: Beëindigd door de ombudsman

Klager schrijft de ombudsman: *“Na een gerechtelijke beslissing, nu al weer ruim negen jaar geleden, berichtte de Sociale Dienst [...] mij dat mijn dossier was geschoond en met een schone lei kon verder gaan. De SD heeft zich hieraan gehouden. Geen invordering, geen kortingen op de uitkering, geen afbetalingen, geen correspondentie meer over de onderhavige kwestie. Zaak gesloten! Helaas thans na mijn overgang naar de Sociale Verzekeringsbank (AOW), vordert de afdeling T&V van de SD plotsklaps een onverklaard en absurd hoog bedrag van [...]”* De advocaat van klager heeft de dienst diverse brieven gestuurd, waarin hij verzoekt de schuld nader te onderbouwen. Hierop wordt volgens klager door de dienst niet of niet voldoende gereageerd. Daarnaast meldt hij de ombudsman dat hij van mening is dat, mocht er sprake zijn van een schuld, deze schuld is verjaard. Eveneens merkt hij op dat hij nog recht heeft op vakantiegeld. De ombudsman heeft de dienst om opheldering gevraagd. De dienst erkent dat er fouten zijn gemaakt inzake de vordering op klager. Het blijkt dat niet alleen het werkplein en de afdeling Terugvordering en Verhaal klager niet direct duidelijkheid hebben geboden over de hoogte van de schuld, ook het Centraal Meldpunt Klachten heeft dit in eerste instantie niet gedaan. De dienst erkent dat hij klager lange tijd in onduidelijkheid heeft gelaten. Nu de dienst dit erkent, velde de ombudsman geen andersluidend oordeel. Voor wat betreft de verjaring en het niet krijgen van het vakantiegeld velde de ombudsman ook geen oordeel, aangezien de bezwaarschriftencommissie heeft beslist op het besluit van de dienst om af te zien van een terugvordering van een schuld. De bezwaarschriftencommissie concludeert dat *“de vordering is verjaard en derhalve niet meer geïncasseerd kan worden.”* Verder beslist de bezwaarschriftencommissie om: 1) de bezwaren gegrond te verklaren, 2) de vordering af te boeken, en 3) het in 2008 ingehouden tegoed aan vakantietoelage [...] aan klager te restitueren.

167

2010.40 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SOZAWe)

TERUGVORDERING EN VERHAAL

*“De hoogte van de beslagvrije voet is verkeerd berekend”*

Oordeel:

Ongegrond: i.c. is voldoende administratieve nauwkeurigheid gebleken

Klager is het niet eens met de hoogte van het beslag op zijn uitkering. Naar zijn mening is bij de bepaling van de hoogte van de beslagvrije voet geen rekening gehouden met relevante, door hem aangeleverde, financiële gegevens. Naar aanleiding van deze klacht neemt de ombudsman contact op met de dienst. De dienst stelt echter nimmer stukken van klager te hebben ontvangen. Op basis van het onderzoek van de ombudsman kan niet worden vastgesteld of de stukken wel of niet zijningeleverd. De ombudsman had ook geen aanwijzingen dat medewerkers van de dienst niet zorgvuldig met de stukken van klager zijn omgegaan. De ombudsman gaf klager in overweging een verzoek tot heronderzoek in te dienen en de dienst om een ontvangstbevestiging te vragen.

168

2010.58 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SOZAWe)

TERUGVORDERING EN VERHAAL

**Gelijke omstandigheden anders beoordeeld**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Bij twee afzonderlijke besluiten vordert de dienst drie leningen - twee leningen in de vorm van een periodieke bijstand en een lening in de vorm van een woonkostentoeslag - van de heer klager in 2004, terug omdat hij voldoende vermogen tot zijn beschikking zou hebben. Sindsdien heeft klager geprobeerd duidelijk te maken dat dit op een misverstand berust. Begin 2010 trekt de dienst de besluiten, met uitzondering van het besluit dat ziet op de verstrekte woonkostentoeslag, in. Klager beklagt zich daarover bij de ombudsman, omdat volgens hem sprake is van identieke omstandigheden. In eerste instantie stelt de dienst dat klager tegen dit het besluit tot terugvordering geen bezwaar heeft gemaakt. Daarop heeft de ombudsman de dienst de vraag voorgelegd waarom niet is getoetst of de woonkostentoeslag niet op dezelfde gronden ingetrokken had moeten worden? De dienst heeft na bestudering van het dossier besloten om ook deze terugvordering af te boeken en hetgeen klager inmiddels aan aflossing heeft betaald, aan hem te retourneren.

TERUGVORDERING EN VERHAAL

- I Niet tijdig reageren op een kwijtscheldingsverzoek**
- II Geen gevolg geven aan een beslissing op bezwaar**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

Gegrond: i.c. is het opgewekt vertrouwen geschonden

Klager heeft een schuld aan de dienst. Op zijn verzoek tot kwijtschelding hiervan, krijgt hij geen reactie. Daarnaast wordt er volgens hem geen uitvoering gegeven aan een beslissing op zijn bezwaarschrift, waarin is besloten dat het beslag dat de dienst op zijn AOW-pensioen heeft gelegd, opgeheven moet worden. Ondanks zijn brieven en ondanks een toezegging van dienst om het recht te zetten, blijft het beslag op zijn AOW rusten.

Na bemoeienis van de ombudsman krijgt klager een reactie op zijn kwijtscheldingsverzoek. Omdat de dienst er uiteindelijk 14 maanden over heeft gedaan, oordeelt de ombudsman dat de dienst onvoldoende voortvarend heeft opgetreden. Wat het naleven van de beslissing op bezwaar betreft, acht de ombudsman de klacht gegrond en schrijft hij aan klager: *“u moet er op kunnen vertrouwen dat een dienst een uitspraak op uw bezwaarschrift respecteert en naleeft. Daarnaast mag u erop vertrouwen dat toezeggingen (in dit geval van het CMK) worden nagekomen”*.

---

170

2010.915 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SOZawe)

TERUGVORDERING EN VERHAAL

**Dienst vordert ten onrechte genoten uitkering ad hfl. 75.000 alleen van de ex-man en niet van de ex-vrouw terug. Misbruik van bevoegdheid?**

Oordeel:

Ongegrond: i.c. geen misbruik van bevoegdheid

Klager stelt dat hij het misbruik van bevoegdheid vindt dat de dienst de hele schuld ad hfl. 75.000 bij hem int, terwijl zijn ex-vrouw er goed van leeft. De ombudsman geeft aan dat klager en zijn ex-vrouw allebei hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de gehele schuld. Hij vraagt klager gegevens te overleggen over de boedelscheiding met de regeling over deze schuld. Als uit de boedelscheiding blijkt dat de schuld ieder voor de helft verdeeld is, wil de ombudsman de dienst best vragen of het mogelijk is om de andere helft rechtstreeks bij de ex-vrouw te innen. Klager stelt dat hij geen rol heeft gehad in de echtscheiding; dat zijn vrouw dat allemaal buiten hem om geregeld heeft. De ombudsman laat weten dat hij dat geen aannemelijk verhaal vindt. De ombudsman is niet bereid het verhaal van de schuld meer dan 10 jaar later te onderzoeken, omdat klager tijdens de verdeling van de boedel met zijn ex-echtgenote op had moeten letten. Dat hij dat mogelijk niet of onvoldoende heeft gedaan is geen verantwoordelijkheid van de dienst.

171

2010.1297 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SOZawe)

TERUGVORDERING EN VERHAAL

***“De dienst heeft een te hoog aflossingsbedrag vastgesteld”***

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de financiële problemen van klager niet voortvloeien uit zijn schuld bij de dienst, maar worden veroorzaakt door andere schulden en schuldeisers. De dienst heeft in tegendeel de te betalen aflossing naar beneden, tot een zeer acceptabel bedrag, bijgesteld.

172

2010.139 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SoZaWe)

WERKPLEIN ALEXANDERPLEIN

**I Nabetaling ziektekostenpremie blijft uit**  
**II Ten onrechte toegepaste korting op uitkering**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Namens zijn cliënt klaagt klager er bij de ombudsman over dat de dienst nalaat om de ziektekostenpremie (die op de uitkering is ingehouden maar niet aan verzekeraar is uitbetaald) uit te betalen. Ook zou de dienst ten onrechte een korting op de uitkering van de cliënt hebben toegepast. Het blijkt lastig om aan de hand van het boekingsysteem van de dienst tot een reconstructie te komen. De ombudsman stuurt klager de uitdraaien die hij van de dienst heeft ontvangen en verwoordt de toelichting van de dienst in een brief. Naar aanleiding van de reactie die daarop van klager volgt, organiseert de ombudsman een gesprek tussen klager en de dienst. Uit het dossieronderzoek dat voorafgaande aan het gesprek wordt verricht, blijkt er nog een betaling openstond die hoger was dan de claim van de cliënt van klager. Klager en zijn cliënt berusten in de zaak.

173

2010.381 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SoZaWe)

WERKPLEIN ALEXANDERPLEIN

**Acute financiële hulp**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klager komt op donderdag rond 15.00 uur bij de ombudsman langs. Hij heeft zojuist een toezegging gekregen van het jongerenloket dat aan hem € 150,- zal worden voorgesloten in verband met de aanvaarding van een baan (hij heeft het geld nodig voor een broek en schoenen omdat hij anders niet geaccepteerd wordt in de baan). De baan begint de volgende dag. Vanwege het feit dat deze klager nog niet is ingevoerd in het systeem van de dienst, kan een spoedbetaling niet plaatsvinden. Klager benadert de ombudsman en vraagt om hulp. Na veel omwegen wordt de juiste kwaliteitsmedewerker bij het jongerenloket bereikt die het relaas van klager bevestigt en namens de dienst vraagt of de ombudsman het geld aan klager kan voor te schieten. Dat doet de ombudsman.

WERKPLEIN ALEXANDERPLEIN

Oordeel:

*“Ben ik niet teveel op mijn vermogen ingeteerd?”*

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediëren

Klaagster wordt na een zogenaamde ID-baan en twee jaar Maatwerk werkloos. Ze heeft geen recht op WW en vraagt meerdere malen een bijstandsuitkering aan. Deze wordt steeds afgewezen omdat ze over vermogen in de vorm van levensverzekeringen beschikt. Klaagster beëindigt de polissen en deze komen in de loop van maanden tot uitkering. Hiernaast leeft ze van voorschotten die ze in het kader van haar aanvragen heeft ontvangen. De voorschotten had ze ook nodig aangezien niet al haar verzekeringen snel tot uitkering konden komen. Op een gegeven moment wendt ze zich tot de ombudsman omdat ze zich afvraagt of de (laatste) afwijzing van de dienst, waartegen ze geen bezwaar heeft ingediend, wel terecht is. Ze heeft inmiddels nogmaals een uitkering aangevraagd, maar ze is bang dat ze teveel op haar vermogen is ingeteerd en weinig spaargeld zal overhouden. De ombudsman kan niet meer dan een grove berekening maken aangezien de administratie van klagster niet op orde is. Op basis van de informatie die hij tot zijn beschikking heeft, trekt hij de voorzichtige conclusie dat SoZaWe bij de berekening van haar vermogen geen rekening heeft gehouden met de schulden in de vorm van de verstrekte voorschotten, die klagster aan de dienst heeft. Hij verzoekt de dienst om de zaak uit te zoeken. Tevens verzoekt hij SoZaWe om - als zou blijken dat het spaargeld van klagster onder het vrij te laten vermogen zou uitkomen en haar hierover weinig tot niets is te verwijten - om tot reparatie over te gaan. Het onderzoek van de dienst en de toekenning van de uitkering gaat vervolgens niet van een leien dakje en de ombudsman moet meerdere malen interveniëren. Uiteindelijk wordt klagster een uitkering met terugwerkende kracht toegekend en wordt ervoor gezorgd dat ze het maximaal toegestane vermogen aan spaargeld overhoudt.

WERKPLEIN ALEXANDERPLEIN

*“Ik wil in aanmerking komen voor  
kwijschelding”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen  
op elkaar binden, intermediëren

Klaagster heeft een aantal schulden aan de dienst waarop ze al geruime tijd aflost. Ze meent dat de dienst zo langzamerhand moet uitrekenen of ze in aanmerking komt voor kwijschelding van het restant. De dienst legt uit dat daar nog geen aanleiding toe is. Klaagster bewijst dat de dienst schulden opvoert die in de bezwaarprocedure zijn vernietigd of verminderd. Daarop gewezen, erkent de dienst dat de besluiten van de beroepscommissie niet goed zijn verwerkt. Dat betekent echter nog niet dat klaagster in aanmerking komt voor kwijschelding. Schulden worden in chronologische volgorde afgelost en op de nog openstaande schulden lost klaagster nog niet lang genoeg af om in aanmerking te komen voor kwijschelding.

---



WERKPLEIN ALEXANDERPLEIN

Oordeel:

**Aanvraag uitkering op 1 april 2010 is eind juni 2010 niet afgehandeld. De dienst stelt dat er geen aanvraag is**

Geen (eind)oordeel: Adviseren: coachen, meedenken, procesbewaken of vinger aan de pols houden

Klager meent dat de gemeente Rotterdam hem iets verschuldigd is omdat hij in het verleden aantoonbaar verkeerd behandeld is door politie en justitie. Hij vindt dat de burgemeester -als hoofd van de politie- een taak heeft om hem schadeloos te stellen. Hij wil een woning en een uitkering. De ombudsman laat hem weten dat de gebeurtenissen uit het verleden het niet mogelijk maken om buiten alle regels om, klager aan een uitkering te helpen. De klacht over politie en justitie is in behandeling bij de Nationale ombudsman en zal daar tot een conclusie moeten komen. Klager laat weten dat hij op 1 april 2010 al een aanvraag voor een uitkering heeft ingediend, maar dat de dienst daar niet op reageert. De dienst stelt dat er geen aanvraag in behandeling is. Van die aanvraag kan klager evenwel een kopie overleggen. Sozawe stelt zich op het standpunt dat er geen aanvraag is omdat klager bepaalde stukken niet heeft overlegd. De ombudsman vraagt de dienst alsnog de aanvraag in behandeling te nemen en adviseert klager een ingebrekestelling in te dienen. De uitkering wordt uiteindelijk per 1 april 2010 toegekend. Het verzoek om betaling van een dwangsom wegens te laat beslissen wordt door de dienst per kerende post afgewezen omdat er geen aanvraag zou zijn. De ombudsman adviseert klager bezwaar te maken. Daarop beslist het college: *“In het bijstandsdossier is een formulier aanvraag bijstandsuitkering WWB aanwezig waarop als meldingsdatum 1 april 2010 staat vermeld. Voorts is in het dossier e-mailcorrespondentie over de periode van 18 maart 2010 tot en met 1 juli 2010 waaruit blijkt dat u contact heeft gehad met diverse medewerkers van de dienst Sozawe, .....waarbij u heeft beoogd dat uw bijstandsaanvraag in behandeling zou worden genomen.....Volgens vaste jurisprudentie van de Centrale Raad van Beroep dient een belanghebbende die het oogmerk heeft een bijstandsaanvraag in te dienen - en daar niet kenbaar van heeft afgezien - daartoe ook daadwerkelijk in de gelegenheid te worden gesteld.”* Inmiddels had Sozawe klager met terugwerkende kracht per 1 april 2010 een uitkering toegekend. Het college concludeert dat er wel degelijk een aanvraag lag, dat die niet volledig was, maar dat er ook geen hersteltermijn was gegeven en dat er daardoor te laat op de aanvraag was beslist. De ombudsman sluit daarop het dossier zonder daar een oordeel aan te verbinden. In het kader van de beslissing op het bezwaarschrift is voldoende op de klachten ingegaan en er is inmiddels compensatie verstrekt.

WERKPLEIN ALEXANDERPLEIN

*“Door toedoen van de dienst wordt ik mijn huis uitgezet”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Adviseren: coachen, meedenken, procesbewaken of vinger aan de pols houden

Klager belt naar het kantoor van de ombudsman en klaagt erover dat hij door toedoen van de dienst over drie weken zijn huis wordt uitgezet. De ombudsman neemt contact op met de dienst. Deze informeert hem dat de dienst per ongeluk een maand huur niet aan de woningcorporatie heeft doorbetaald, maar aan klager. Klager heeft echter een verslavingsprobleem en heeft het geld daarvoor gebruikt. Ondanks dat de huur alsnog was overgemaakt, weigert de deurwaarder iedere medewerking. De ombudsman verneemt van de deurwaarder dat klager een structureel probleem is en dat er al vier ontruimingsvonnissen zijn uitgesproken. Dit wordt aan klager uitgelegd en de ombudsman adviseert hem contact met zijn maatschappelijk werker op te nemen. De ombudsman brengt daarnaast op verzoek van klager zijn maatschappelijk werker over zijn situatie op de hoogte.

---

WERKPLEIN DWARSDIJK

Oordeel:

**Uitkering niet hersteld nadat reden beëindiging is weggenomen**

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klager meldt dat hij al ruim een half jaar geen uitkering heeft ontvangen en zijn woning vanwege huurachterstand heeft moeten opgeven. Volgens klager heeft de dienst hem nooit bericht dat zijn uitkering was beëindigd. Hij zegt in diverse brieven om opheldering te hebben gevraagd. Afschriften van deze brieven en van de antwoorden heeft hij niet meer.

De ombudsman achterhaalt dat klagers uitkering is stopgezet omdat hij een rechtsmatigheidsformulier (RMF) niet zou hebben ingeleverd. Een van klagers brieven blijkt als bezwaarschrift te zijn opgevat. Bij de behandeling ervan heeft de bezwaarschriftencommissie bepaald dat klager de kans moet krijgen om het RMF alsnog in te leveren. Wat er daarna is gebeurd moet de dienst uitzoeken. Enigzins beschaamd meldt de dienst later dat klager het formulier heeft ingeleverd en dat vervolgens is verzuimd zijn uitkering te herstellen. De dienst besluit het laatste alsnog te doen en klager ontvangt een nabetaling. Klager wenst dat de dienst hem ook aan een huis helpt en een schadevergoeding van ruim een miljoen euro verstrekt. De dienst weigert aan die eisen gehoor te geven en dat kan de ombudsman begrijpen. Wel meent de ombudsman dat de dienst, gezien de gemaakte fouten, klager moet helpen zijn leven weer op de rails te krijgen. Dat wil de dienst, maar klager weigert alle hulp. Eerst moet de dienst zijn eisen inwilligen. De ombudsman betreft het maatschappelijk werk bij het probleem en op het kantoor van de ombudsman vindt een gesprek met klager, de dienst en het maatschappelijk werk plaats. Klager onttrekt zich echter aan alle hulp. Hij wil een huis en een miljoen. Ook de ombudsman kan hem er niet van overtuigen dat die eisen irreeel zijn.

WERKPLEIN DWARSDIJK

*“De dienst heeft geen beslissing genomen op bezwaarschrift”*

Oordeel:

Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

Klager klaagt erover dat de dienst heeft nagelaten te reageren op zijn bezwaarschrift van 27 maart 2010 en heeft contact opgenomen met het CMK om na te gaan of het bezwaarschrift is ontvangen en in behandeling genomen. Het CMK laat weten het bezwaarschrift van 27 maart 2010 te hebben ontvangen, maar dat het niet als bezwaarschrift in procedure is genomen. Het bezwaarschrift is nadien alsnog door het CMK ter behandeling doorgestuurd naar de Algemene Bezwaarschriftcommissie (ABC). Nu het bezwaarschrift alsnog wordt behandeld door de partij die daarvoor aangewezen is, is er geen rol voor de ombudsman weggelegd en wordt het dossier gesloten. De dienst heeft het beginsel van fair play geschonden door de brief van 27 maart 2010 niet als bezwaar te herkennen. Het beginsel van fair play houdt in dat bestuursorganen burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit betekent onder meer dat een bestuursorgaan brieven aangaande besluiten ruim en welwillend dient te interpreteren op grond van de wettelijke regelingen met betrekking tot bezwaarschriften en bezwaarschriftprocedures.

---

WERKPLEIN DYNAMOSTRAAT

**Professionaliteit klantmanager**

Oordeel:

Ongegrond: i.c. geen sprake van  
onvoldoende professionaliteit

Klaagster heeft in het verleden een uitkering gehad en is nog steeds erg ontevreden over haar toenmalige klantmanager. Die zou zich niet objectief en professioneel hebben gedragen. De Marokkaanse afkomst van beiden zou daarmee te maken hebben. Op de door klaagster genoemde voorvallen reageert de ombudsman na onderzoek als volgt: a) De klantmanager zou vragen hebben gesteld over haar privé-leven – bijvoorbeeld over haar toenmalige echtgenoot – die niet relevant zijn voor haar WWB-uitkering. De ombudsman: *'[de klantmanager heeft] onder meer vragen gesteld over [uw] man en [uw] leven en bezittingen in België. Vragen over deze onderwerpen lijken mij gerechtvaardigd als een gehuwd iemand die heeft samengewoond, een uitkering voor een alleenstaande en (later) inrichtingskosten aanvraagt.'*

b) Verder zou de klantmanager de hand hebben gehad in het herhaaldelijk opschorten van de uitkering van klaagster de ombudsman: *'Begin 2009 heeft de dienst de uitkering [-] een aantal keren opgeschort. Volgens de dienst was het niet inleveren of onjuist of incompleet invullen van rechtmatigheidsformulieren daar de oorzaak van. De betalingen zouden automatisch zijn opgeschort door het computersysteem dat de informatie verwerkt en niet handmatig door de klantmanager.'*

c) De klantmanager zou vier maanden de tijd hebben genomen voor de behandeling van de uitkeringsaanvraag. De ombudsman: *'Ik vermoed [-] dat dit deel van de klacht niet ziet op de behandeling van de eerste aanvraag, maar op aanpassing van de uitkering nadat [u] in november/december 2008 de vrouwenopvang had verruild voor een kamer. Van de dienst begreep ik dat de uitkering nog enkele maanden is gestort op de rekening van de vrouwenopvang. Dat zou gebeurd zijn omdat [u] niet had gemeld dat [u] was verhuisd, respectievelijk het gevraagde huurcontract niet leverde. Gecombineerd met de voorgenoemde opschortingen, zal dit tot een rommelige en late verstrekking van de uitkering hebben geleid. Aan deze gang van zaken is [de klantmanager] mijns inziens niet debet.'*

d) Tenslotte zou de klantmanager klaagster hebben afgehouden van het aanvragen van bijzondere bijstand voor inrichtingskosten, terwijl zij er wel recht op had. De ombudsman: *'Het dossier bevat geen informatie over gesprekken over dit onderwerp tussen de klantmanager en [u]. Omdat [u] geen bewijzen voor [uw] stelling aanvoert, kan ik er geen oordeel over vellen.'*

Uit het voorgaande concludeert de ombudsman dat de klantmanager voldoende professioneel heeft gehandeld.

WERKPLEIN DYNAMOSTRAAT

**I** *"Toen ik de voortgang van mijn opleidingstraject kwam bespreken, werd gedreigd dat ik bij de Roteb kon gaan werken, als ik niet snel een baan zou vinden"*

Oordeel:

Ongegrond: i.c. geen sprake van een niet-correcte bejegening

Ongegrond: i.c. geen schending van het evenredigheids-, proportionaliteits-, en/of subsidiariteitsbeginsel

## **II Beëindigen opleidingstraject**

Anders dan haar klantmanager, meent klagster dat zij eerst een opleiding moet volgen vooraleer zij gaat re-integreren. Mocht klagster geen opleidingsproject volgen, dan is het gebruikelijk dat zij voor werk wordt aangemeld bij de Roteb. Klagster verwijt de klantmanager dat die heeft geprobeerd te verhinderen dat zij in een opleidingsproject terecht komt en dat de klantmanager haar onheus heeft bejegend. Ondanks een negatief advies van een door de dienst ingeschakeld bureau, schrijft klagster zich in bij een niet door de dienst gebruikt opleidingsinstituut. Desondanks is de dienst uiteindelijk bereid om klagster in dit nieuwe traject te faciliteren. Het onderzoek naar de onheuse bejegening is omvangrijk maar levert uiteindelijk weinig op: uit het duimendikke dossier blijkt niets van onheuse bejegening of dreigementen. De klantmanager verklaart klagster nimmer onheus behandeld te hebben. Datgene wat klagster benoemt als dreigement, is volgens de klantmanager niet anders dan een consequente handelwijze gericht op mogelijke werkervaring bij de Roteb. Ook voor de beëindiging van het opleidingsproject ligt er voldoende zwaarwegende argumentatie in het dossier besloten: enerzijds is daar het feit dat de dienst nog vele maanden opleiding zou moeten betalen en daartegenover staat een wel-gedocumenteerd verhaal over gebrekkige inzet aan de zijde van klagster. Voorgaande maakt het acceptabel dat de dienst uiteindelijk heeft besloten te stoppen met dit traject.

182

2009.106 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SOZawe)

WERKPLEIN HEIJMAN DULLAERTPLEIN

*“Mijn voormalige klantmanager, die ik van vroeger ken, neemt wraak op mij door keer op keer mijn uitkering te stoppen en mij te sarren ”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Klacht valt feitelijk onvoldoende te funderen

Klager beklagt zich over zijn voormalige klantmanager. Volgens klager kenden zij elkaar uit een ver verleden en zou zijn klantmanager uit wraak een georganiseerde klopjacht op hem houden, waarbij een groot deel van het district zou zijn betrokken. De ombudsman stelt een onderzoek in en hoort klager, beklagde en zijn leidinggevende. De ombudsman kan niet vaststellen dat medewerkers van de dienst er op uit zouden zijn geweest om klager te benadelen. Voorts zijn in het dossier geen aanwijzingen dat de voormalige klantmanager een bijzondere rol vervulde bij de verschillende beslissingen die ten aanzien van klager zijn genomen. De ombudsman laat klager weten dat hij onvoldoende bewijs had geleverd en dat het systeem zo in elkaar zit dat een klager met overtuigende bewijzen moet komen als hij iemand ergens van beschuldigt.

183

2009.669 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SOZawe)

WERKPLEIN HEIJMAN DULLAERTPLEIN

**I De dienst zou ervoor zorgen dat klager weer kon beschikken over een reguliere bankrekening**

**II Elke maand een herstelbrief inzake het rechtmatigheidsformulier**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Klager heeft de ombudsman benaderd met de klachten, dat de dienst heeft toegezegd een reguliere bankrekening voor hem te regelen, zodat hij de huur-, zorgtoeslag en teveel betaalde premie aan Eneco kan ontvangen, en 2) dat het klager onduidelijk is waarom hij maandelijks een herstelbrief inzake zijn rechtmatigheidsformulier ontvangt. Het onderzoek van de ombudsman toont aan dat voor het ontvangen van huur- en zorgtoeslag of de teveel betaalde premie aan Eneco geen reguliere bankrekening noodzakelijk is; klager kan de toeslagen ook ontvangen op zijn BNG-rekening (indirect, via de rekening van de dienst). Aangezien klager de toeslagen heeft ontvangen en de premie door de dienst is overgemaakt, is zijn klacht opgelost. Daarnaast toont onderzoek aan dat klager regelmatig zijn rechtmatigheidsformulier niet volledig invult. Dit kan verklaren waarom hij maandelijks een herstelbrief ontvangt. De ombudsman raadt klager aan het formulier voortaan volledig in te vullen.

WERKPLEIN HEIJMAN DULLAERTPLEIN

**I Geen reactie op verzoek om besluit arbeidsverplichtingen**

Oordeel:

Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

**II Afschrift rapport medische keuring moeilijk te krijgen**

Gegrond: i.c. was er schending van het fair play-beginsel

Een advocaat, vraagt de dienst om de rapportage van een medische keuring die een klant van haar onderging. Ook wenst zij een besluit over de arbeidsverplichtingen die gelden voor haar klant. De dienst zendt de advocaat naar Juridische Diensten voor de rapportage en laat het verzoek om een besluit voor wat het is. De advocaat benadert het centraal meldpunt klachten van de dienst, dat volhoudt dat zij bij Juridische Diensten moet zijn en evenmin ingaat op het verzoek om een besluit. De advocaat meent dat de dienst handelt in strijd met zijn eigen handboek dat voorschrijft dat de dienst advocaten soepel moeten bedienen. Het CMK schermt met een richtlijn op basis waarvan advocaten met behulp van een (pro forma) bezwaarschrift stukken op kunnen vragen bij Juridische Diensten. De ombudsman probeert helder te krijgen hoe beide procedures zich verhouden. Uiteindelijk meldt de dienst dat advocaten beiden wegen kunnen bewandelen. Dus, zo concludeert de ombudsman, had de dienst het gevraagde document zelf aan de advocaat moeten verstrekken en niet door moeten verwijzen naar Juridische Diensten. Hij tekent daarbij aan: *'Hoewel ik hierboven aansluiting heb gezocht bij de geldende procedures, wil ik niet de indruk wekken dat die procedures leidend zouden moeten zijn. Voorop moet mijns inziens staan dat de dienst advocaten snel en op een laagdrempelige manier van informatie voorziet, zodat die hun werk kunnen doen. De procedures zijn volgend, moeten dit uitgangspunt dienen en er niet van afleiden zoals in uw geval is gebeurd.'*



WERKPLEIN HEIJMAN DULLAERTPLEIN

### **Verwisseling van persoonsgegevens**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Klager benadert de ombudsman met de klacht dat de Rijksbelastingdienst en de dienst Sociale Zaken van de gemeente Rotterdam zijn gegevens verwisselen met een persoon die dezelfde achternaam heeft. Zijn bewindvoering verloopt daardoor niet goed en hij loopt bepaalde inkomsten mis. Ter onderbouwing van zijn klacht heeft hij een groot aantal stukken overgelegd soms voorzien van losse aantekeningen. De ombudsman doet navraag bij de stichting die klagers klacht op schrift had gesteld en het vermoeden dat klager geestelijk in de war is, wordt door de stichting bevestigd. Toch gaat de ombudsman bij de dienst Publiekszaken na of een gegevensverwisseling heeft plaatsgevonden. Deze dienst verstrekt immers bepaalde persoonsgegevens aan de Belastingdienst. Bij de dienst is maar een persoon met de achternaam van klager bekend. Ook op grond van de informatie die de ombudsman van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid ontvangt, kan niet worden gesteld dat daar persoonsgegevens zijn verwisseld. De ombudsman informeert en adviseert klager zo goed mogelijk en sluit de zaak af.

---

WERKPLEIN HEIJMAN DULLAERTPLEIN

**I** *“SoZaWe negeert structureel aanvragen en komt er nog mee weg ook, hoewel ze de fouten erkennen”*

**II** *Door het uitblijven van een reactie kan klager niet op vakantie; immateriële schade?*

**III** *“Inmiddels heb ik opnieuw een formulier voor een vakantie-aanvraag besteld [...]. Maar ook NU wenst SoZaWe me te negeren”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Beëindigd door de ombudsman

Onbevoegd: Openstaande beroepsmogelijkheid bij niet-bestuursrechter

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Klager is van mening dat de dienst structureel weigert op zijn vakantieaanvraag te reageren, waardoor hij niet op vakantie kan. *“Mijn vakantie is echter naar de maan: ik mag 13 weken weg, en had hele plannen per 1 aug. Het is echter inmiddels bijna september, en dus kan dat al niet meer.”* Hij meent hierdoor immateriële schade te hebben geleden. Voor het nieuwe jaar heeft klager een nieuwe vakantieaanvraag gedaan. Hij vreest echter dat de dienst hier ook niet op beslist. De ombudsman heeft de klacht onderzocht. Hij stelt vast dat het CMK in zijn reacties op de klachten van klager erkent dat er fouten zijn gemaakt bij de afhandeling van zijn vakantieaanvraag en de dienst bood hiervoor zijn excuses aan. De ombudsman gaat ervan uit dat klager hiermee tevreden is en geen nader onderzoek op dit punt verwacht. Voor wat betreft de schadeclaims stelt de ombudsman zich in de regel terughoudend op. De reden hiervoor is dat klager een verzoek om schadevergoeding kan voorleggen aan de rechter, die een in rechte afdwingbaar oordeel op zo'n verzoek kan geven. Slechts indien sprake is van een eenvoudige claim die evident juist lijkt en betrekking heeft op een laag bedrag, maakt de ombudsman een uitzondering op de regel. Een claim voor immateriële schadevergoeding is niet eenvoudig en in dit geval is het zeer de vraag of klager er recht op heeft. De ombudsman zal dit klachtonderdeel niet in behandeling nemen. Tot slot heeft de ombudsman nog navraag gedaan bij de dienst over de nieuwe vakantieaanvraag. De dienst heeft de aanvraag goedgekeurd en stuurt klager hierover nog een brief.

WERKPLEIN HEIJMAN DULLAERTPLEIN

**Niet eens met de mogelijke ingangsdatum van een bijstandsuitkering**

Oordeel:

Niet-ontvankelijk: Er staat nog een bestuursrechtelijke voorziening open

Klager heeft een bijstandsuitkering aangevraagd. Hij heeft nog geen beslissing op deze aanvraag ontvangen, maar is ontevreden over de datum waarop hij zich volgens de dienst gemeld heeft. Volgens de dienst heeft hij zich 12 februari 2010 gemeld; volgens klager heeft hij zich begin januari 2010 gemeld. De ombudsman neemt in principe geen klachten over de ingangsdatum van de bijstandsuitkering in behandeling, omdat tegen dit soort besluiten bezwaar kan worden gemaakt. Slechts als mogelijk sprake is van een evidente fout, stelt hij een onderzoek in. De ombudsman besluit in dit kader een onderzoek in te stellen, aangezien klager aangeeft dat hij een briefje heeft waaruit volgens hem blijkt dat hij zich begin januari 2010 heeft gemeld. De ombudsman heeft de dienst het briefje gestuurd; de dienst stelt echter dat het *“geen hard bewijs is op grond waarvan een uitkering WWB vanaf datum begin dagen januari 2010 zou moeten worden toegekend.”* De dienst gaat de ambtenaren, die de aanvraag van klager in behandeling hebben, niet verzoeken de ingangsdatum van de mogelijke uitkering aan te passen. Daarnaast stelt de ombudsman vast dat er geen sprake is van een evidente fout. Uit het computersysteem van de dienst blijkt dat klager zich 10 februari 2010 heeft gemeld. Daarnaast maakt het briefje ook niet duidelijk wanneer en bij wie hij zich begin januari 2010 heeft gemeld. Om deze reden kan de ombudsman klager het bezwaartraject niet besparen. Hij kan, wanneer de gemeente besluit hem een uitkering toe te kennen, bezwaar maken tegen de ingangsdatum van de uitkering.

WERKPLEIN HEIJMAN DULLAERTPLEIN

Oordeel:

*“De dienst neemt ten onrechte mijn klacht niet in behandeling”*

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klaagster heeft zich bij de dienst beklagd omdat de dienst over de periode 2006 en 2007 te veel aan inkomsten op haar aanvullende uitkering zou hebben gekort. De dienst neemt deze klacht niet in behandeling, omdat zij tegen een beschikking waarin de inkomsten werden gekort, bezwaar had kunnen aantekenen. Klaagster benadert daarop de ombudsman. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de dienst bij beschikking de uitkering over de gehele periode heeft herzien, waarbij rekening zou worden gehouden met klaagsters inkomsten. Deze inkomsten over zowel 2006 en 2007 worden door de Belastingdienst pas in mei 2009 definitief vastgesteld. Klaagster heeft dan ook geen bezwaar tegen het verrekenen van de inkomsten als wel tegen het vaststellen van het inkomen, waar de dienst rekening mee had gehouden, kunnen maken. De ombudsman vraagt naar aanleiding van deze constatering aan de dienst of hij zijn standpunt wil heroverwegen. Op dit verzoek reageert de dienst positief en stelt vast dat er te weinig op haar uitkering is ingehouden. Vanwege het beginsel dat een klacht niet mag leiden tot een verslechtering in de positie van de klager, wordt dat geld niet meer van klaagster teruggevorderd. Nadat klaagster de nieuwe berekening door haar accountant heeft laten narekenen, stemt zij met het op deze manier afhandelen van haar klacht in.

## WERKPLEIN HEIJMAN DULLAERTPLEIN

- I** *“Ik krijg geen nieuwe klantmanager om dezelfde reden als waarom ik een nieuwe wilde”*
- II** **Blijvend arbeidsongeschikt maar toch om de twee jaar een medische keuring**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

Klaagster heeft geen vertrouwen meer in haar klantmanager en vraagt de dienst om een ander klantmanager. Daarnaast begrijpt zij niet hoe het kan dat zij om de twee jaar een medische keuring moet ondergaan, terwijl zij blijvend arbeidsongeschikt is verklaard. Op haar vraag over de medische keuring krijgt zij geen antwoord en op haar verzoek om een nieuwe klantmanager schrijft de dienst: *“gelet op het feit dat u niet meer begeleid zal worden naar werk en de arbeidsverplichtingen niet voor u van toepassing zijn, ontbreekt de noodzaak u een andere klantmanager toe te wijzen”*. Klaagster is het niet met deze uitleg eens en schrijft de ombudsman: *“ik krijg geen nieuwe klantmanager om dezelfde reden als waarom ik een nieuwe wilde”*. De ombudsman vraagt de dienst om nadere uitleg en informeert klaagster vervolgens wat de reden is dat zij geen nieuwe klantmanager van de dienst krijgt. De klantmanager waar zij over klaagt was haar klantmanager activering/werk. Sinds klaagster echter blijvend arbeidsongeschikt is, hoeft zij niet te werken en heeft zij dus ook geen klantmanager activering/werk meer, maar slechts een klantmanager inkomen. Met andere woorden, de persoon waarover zij klaagt, is haar klantmanager niet meer. Ook met betrekking tot de medische keuring van klaagster vraagt de ombudsman de dienst om nadere uitleg. Het blijkt dat klaagster door een fout in het systeem om de twee jaar werd opgeroepen, ondanks haar blijvende arbeidsongeschiktheid. Naar aanleiding van haar klacht hierover heeft de dienst dit recht gezet. De dienst heeft echter nagelaten haar dit mee te delen, waarmee het in strijd met het motiveringsbeginsel heet gehandeld.

190

2010.1070 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SoZaWe)

WERKPLEIN HEIJMAN DULLAERTPLEIN

**Sollicitatiebrief tijdig opgepakt?**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

In de klantenkrant van de dienst leest klager dat een matrassenfabriek een medewerker zoekt. Hij toont zijn klantmanager per brief zijn belangstelling voor de baan. Als hij na twee weken nog geen reactie heeft, belt hij haar. Zij blijkt hem niet aangemeld te hebben voor de baan. Het werk zou fysiek te zwaar voor hem zijn en hij zou eerst in een ander type baan moeten wennen aan het arbeidszame leven. Klager vindt dat zijn klantmanager onvoldoende meewerkt aan het vinden van een baan en dient een klacht in. Het Centraal Meldpunt Klachten vindt de argumenten van de klantmanager legitiem, maar achterhaalt toch of klager alsnog is aan te melden voor de baan. De baan blijkt inmiddels vergeven. De ombudsman oordeelt: *'Ik overweeg dat het in de regel zaak is om snel te reageren op vacatures, omdat ze anders vervuld zijn. In uw geval had uw klantmanager werk er mijns inziens goed aan gedaan om snel schriftelijk te laten weten of zij u aan zou melden of niet en in het laatste geval, waarom niet. Nu dat niet is gebeurd oordeel ik uw klacht gegrond. Dit oordeel leidt er niet toe dat u alsnog de gehoopte baan krijgt. Ik teken daar overigens bij aan dat het, gezien de door uw klantmanager opgevoerde bedenkingen, geenszins zeker was dat u de baan zou hebben gekregen.'*

191

2010.1308 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SoZaWe)

WERKPLEIN HEIJMAN DULLAERTPLEIN

**Uitbetaling van de uitkering blijf uit**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is onvoldoende administratieve nauwkeurigheid gebleken

Klaagster heeft in verband met een remigratie om gezondheidsredenen haar uitkering in oktober stopgezet. De laatste uitbetaling van haar uitkering laat echter op zich wachten. Op het Werkplein wordt haar meegedeeld dat alle betalingen al klaarstaan, maar om onbegrijpelijke redenen nog niet zijn uitgevoerd. Uiteindelijk wordt het vakantiegeld uitbetaald, maar de rest niet. Vanwege het feit dat klaagster is uitgeschreven en meende elders te wonen heeft zij zich niet meer verzekerd. Zij kan niet vertrekken, omdat zij nog geld moet krijgen. Met de laatste uitbetaling wil zij namelijk haar ticket financieren. Het eerst volgende vliegtuig wil zij halverwege de maand december halen, maar als het geld pas eind december komt dan is dat te laat. Om al die tijd onverzekerd rond te lopen, vindt ze niet prettig en daarom wendt zij zich tot de ombudsman. Na telefonische uitleg van de ombudsman, constateert de dienst dat er iets mis is gegaan. De uitbetaling vindt alsnog dezelfde dag plaats.

192

2009.658 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SOZAWe)

WERKPLEIN SCHIEKADE

*“Mijn vorige klantmanager had toegezegd dat ik meer tijd zou krijgen om een kunstenaarspraktijk op te zetten”*

Oordeel:

Gegrond: i.c. is het opgewekt vertrouwen geschonden

Klager stelt zich op het standpunt dat met de dienst is afgesproken dat hij een vrijstelling van arbeidsverplichting krijgt om de mogelijkheid te onderzoeken of hij als zelfstandig kunstenaar voldoende geld voor levensonderhoud kan genereren. Klager stelt dat zijn nieuwe klantmanager de oude afspraken lijkt te ontkennen en hem probeert toe te leiden naar een “normale” baan. Onderzoek van het dossier leert dat klager inderdaad in het verleden een dergelijke afspraak lijkt te hebben gemaakt met de dienst. In zoverre is door het optreden van de dienst eerder opgewekt vertrouwen geschonden. Echter, de precieze voorwaarden blijken niet uit gespreksaantekeningen. Onduidelijk is dus voor welke periode de dienst klager de ruimte geeft om een economisch rendabele kunstenaarspraktijk op te zetten. In overleg met de dienst komt de ombudsman er achter dat de dienst nu al twee jaar moet vaststellen dat klager geen inkomen weet te genereren. Alhoewel klager meldt vanwege ziekte meer tijd nodig te hebben, begrijpt de ombudsman dat de dienst daar geen boodschap aan heeft. Nu vaststaat dat klager als zelfstandig gevestigd kunstenaar niet in zijn eigen onderhoud zal kunnen voorzien, acht de ombudsman het alleszins redelijk dat de dienst een andere re-integratie traject start.

193

2009.1002 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SOZAWe)

WERKPLEIN SCHIEKADE

**Problemen met de betaling van de ziektekostenpremie aan Zilveren Kruis Achmea**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klager ontvangt een bijstandsuitkering. Hij is ontevreden dat hij vanaf 1 april 2010 zijn premie aan de zorgverzekeraar zelf moet gaan betalen. In het verleden werd de premie door de dienst ingehouden op zijn uitkering en vervolgens door de dienst aan Zilveren Kruis Achmea betaald; een zogenaamde borderelbetaling. De ombudsman heeft contact opgenomen met de dienst om te vragen of de betaling van klager's ziektenkostenpremie weer opgenomen kan worden in de borderelbetaling. Dit blijkt niet mogelijk te zijn als gevolg van een afspraak die gemaakt was tussen de dienst en Zilveren Kruis Achmea. Echter, het is wel mogelijk dat de dienst klagers premie via een derde-betaling aan Zilveren Kruis Achmea betaalt. De dienst heeft de derde-betaling ingevoerd, waardoor vanaf juni 2010 de ziektenkostenpremie weer maandelijks wordt overgemaakt aan Zilveren Kruis Achmea. De ombudsman raadt klager aan de premies voor de maanden april 2010 en mei 2010 te betalen om incassomaatregelen te voorkomen.

WERKPLEIN SCHIEKADE

**Weigering tot het volgen van een  
inburgeringscursus op locatie naar keuze**

Oordeel:

Ongegrond: i.c. geen schending van het  
redelijkheidsbeginsel

Klager komt bij de ombudsman met de klacht dat de dienst niet tegemoet wil komen aan zijn verzoek om zijn vrouw een inburgeringscursus op de school van hun dochter te laten volgen. De dienst gaat volgens hem ten onrechte voorbij aan zijn argument dat hun dochter darmklachten heeft waarvoor zij onder specialistische begeleiding staat. Zijn echtgenote is bezorgd en wil daarom op de school van hun dochter de inburgeringscursus volgen. Verder stelt hij dat - in tegenstelling tot de dienst beweert - de school van hun dochter wel inburgeringscontracten met de dienst heeft afgesloten. Aanvankelijk verklaart klager dat zijn echtgenote hun dochter op school soms moet verzorgen. In een nader gesprek blijkt dit toch niet te kloppen. De ombudsman deelt na onderzoek klager mee dat enkel bezorgdheid onvoldoende is voor de dienst om zijn verzoek te honoreren. Omdat verder blijkt dat de instantie waar de dienst de echtgenote naartoe heeft verwezen op een loopafstand van 10 minuten zich bevindt, oordeelt de ombudsman dat de dienst in dit geval redelijk heeft gehandeld. Vermeldenswaardig is dat de dienst eerder heeft meegewerkt aan wijziging van de cursuslocatie, die dichterbij de woning van klager lag.

---



195

2010.561 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SoZaWe)

WERKPLEIN SCHIEKADE

**I Trage afhandeling van aanvragen bijzondere bijstand****II Onvrede over klantmanager**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Klacht valt feitelijk onvoldoende te funderen

Geen (eind)oordeel: Klacht valt feitelijk onvoldoende te funderen

Klager meent dat de dienst structureel zijn aanvragen voor bijzondere bijstand te traag afhandelt en stapt naar de ombudsman. Daarnaast is hij ontevreden over zijn klantmanager die hem onheus zou bejegenen: hij wil een andere klantmanager. Op basis van de stukken die klager overhandigt, kan de ombudsman niet vaststellen dat de dienst standaard te laat is met het afhandelen van de aanvragen. Hij kan zelfs niet vaststellen dat aanvragen incidenteel te laat worden afgehandeld. Hij acht de klacht dan ook feitelijk onvoldoende gefundeerd en laat klager weten dat hij meer stukken zal moeten aanleveren om aan te kunnen tonen dat hier sprake is van structurele termijnoverschrijding. Ook de klacht over zijn klantmanager acht de ombudsman feitelijk onvoldoende gefundeerd: *“U heeft uw klacht niet onderbouwd met concrete incidenten die aantonen dat uw klantmanager u (structureel) onheus bejegt. U heeft een voorbeeld genoemd, namelijk een telefonisch incident: toen u [uw klantmanager] aan de telefoon had schreeuwde zij naar een collega; “Ali!”. U vond dit asociaal. [...] [Dit] voorbeeld [...] acht ik niet ernstig genoeg om te kunnen concluderen dat [uw klantmanager] haar werk niet goed doet.”*

196

2010.734 DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID (SoZaWe)

WERKPLEIN SCHIEKADE

**SoZaWe schat afstand van klager tot arbeidsmarkt verkeerd in**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Een advocaat dient namens zijn cliënt een klacht bij de ombudsman in. Er is van alles mis gegaan rond de keuring van de arbeidsgeschiktheid van zijn cliënt. Uit het eerste onderzoek van de ombudsman blijkt dat de dienst de meeste missers al heeft rechtgezet. SoZaWe laat de ombudsman verder weten dat het ingezette werktraject definitief zal worden gestaakt. In overleg met de advocaat van klager sluit de ombudsman hierop het dossier.

WERKPLEIN SCHIEKADE

**I De toegekende bijzondere bijstand is niet uitgekeerd**

**II De dienst heeft niet beslist op een aanvraag bijzondere bijstand van februari 2010**

**III Een andere klantmanager?**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Geen (eind)oordeel: Klacht valt feitelijk onvoldoende te funderen

Geen (eind)oordeel: Klacht valt feitelijk onvoldoende te funderen

Klager benadert de ombudsman, omdat hij ontevreden is over de dienst. Ten eerste, heeft hij de aan hem toegekende bijzondere bijstand niet ontvangen. De ombudsman achterhaalt dat de bijzondere bijstand voor rechtsbijstand is overgemaakt aan de verlener van rechtsbijstand. Ten tweede, meldt klager dat hij geen beslissing op zijn aanvraag bijzondere bijstand van februari 2010 heeft ontvangen. De ombudsman heeft klager gevraagd deze klacht nader te onderbouwen, zeker gezien het feit dat de dienst stelt dat hij veel aanvragen bijzondere bijstand heeft ingediend. Aangezien klager zijn klacht niet nader kan onderbouwen, kan de ombudsman niet vaststellen om welke aanvraag bijzondere bijstand het gaat en onderzoekt hij deze klacht niet. Tot slot is klager ontevreden over zijn klantmanager. Hij vertelt dat zijn klantmanager niet naar hem luistert en daarnaast slecht bereikbaar is. De ombudsman vraagt klager deze klacht ook nader te onderbouwen, aangezien de visie van de dienst en het verhaal van klager over de bereikbaarheid van de klantmanager afwijken. Op grond van de verschillende visies en daarnaast het ontbreken van objectiveerbare feiten, kan de ombudsman niet vaststellen dat de relatie tussen klager en zijn klantmanager duurzaam is ontworicht; een criterium voor toewijzing van een andere klantmanager. De ombudsman onthoudt zich om deze reden van een oordeel en zal de dienst niet verzoeken een andere klantmanager toe te wijzen.

WERKPLEIN SCHIEKADE

- I Onder het bijstandsniveau met een  
bijstandsuitkering**
- II Te weinig vakantietoeslag**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Klaagster is een zelfstandig ondernemer (maar niet in de zin van het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz 2004)). Zij ontvangt een bijstandsuitkering waar maandelijks de inkomsten van haar bedrijfje op worden gekort. Zij stelt dat de inkomsten die verrekend worden met haar uitkering haar bruto inkomsten zijn. Omdat zij aan het einde van het jaar inkomstenbelasting moet afdragen aan de Belastingdienst, zegt zij onder het bijstandsniveau uit te komen. Verder vraagt zij zich af of er rekening kan worden gehouden met (on)kosten die samenhangen met haar bedrijfje, zoals studiekosten, extra energie etc. Ook meent klagster dat zij te weinig vakantiegeld ontvangt via de dienst. Zij ontvangt namelijk vakantiegeld over de aanvullende uitkering, terwijl het volgens haar berekend zou moeten worden over haar totale inkomsten (verdiensten + bijstand). Omdat de dienst nog niet in de gelegenheid was gesteld om op de klacht over het verrekenen van de inkomstenbelasting te reageren, stuurt de ombudsman de klacht door met het verzoek na te gaan of klagster recht heeft op algemene bijstand voor haar aanslag inkomstenbelasting.

Op de klacht over het vakantiegeld heeft de dienst al wel gereageerd naar klagster: *“uw inkomsten worden verrekend op basis van het normbedrag inclusief vakantiegeld. Na aftrek blijft een bedrag aan uitkering inclusief vakantietoeslag over. Van dit bedrag gaat nog een percentage vakantietoeslag af. De vakantietoeslag wordt door Sociale Zaken en Werkgelegenheid voor u gereserveerd: SoZaWe reserveert vakantietoeslag over het bedrag dat u als aanvullende uitkering ontvangt”*. Op grond van de relevante wet- en regelgeving constateert de ombudsman dat deze stelling sluitend en logisch is.

**Naschrift:** klagster wordt algemene bijstand toegekend voor haar aanslag inkomstenbelasting. Daarnaast laat de dienst weten dat klagster kosten die zij maakt voor haar bedrijfje in mindering kan brengen op haar omzet.

MARKTWEZEN

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Klacht valt feitelijk onvoldoende te funderen

## MARKTWEZEN

**Verplaatsing van de vismarkt naar de kop van de Hoogstraat**

Oordeel:

Niet-ontvankelijk: Er staat nog een bestuursrechtelijke voorziening open

In april 2009 informeerde klager de ombudsman dat hij het niet eens was met het besluit tot het verplaatsen van de viskramen op de markt naar de kop van de Hoogstraat. Hij had eerst nog overleg met de dienst en de wethouder en zou zonodig zijn klacht formeel maken. In juni 2010 benaderde klager de ombudsman met het verzoek een onderzoek in te stellen, omdat zijn zaak op de Hoogstraat veel last heeft van stankoverlast, dat zijn belangen niet waren meegewogen in de besluitvorming en dat de wethouder zijn toezegging tot verplaatsing van de markt niet nakwam. De ombudsman stelde met klager en de dienst vast dat je (ook op niet marktdagen) de geur van vis op de kop van de Hoogstraat kon ruiken. Geuremissies als gevolg van viskramen op een markt zijn echter niet genormeerd. Er was om die reden dan ook geen wettelijke basis op grond waarvan een handhavingstraject kon worden ingezet. Tevens stelde de ombudsman vast dat de dienst diverse maatregelen had genomen om de geur tot een minimum te beperken. De dienst gaf wel toe dat klager (en de andere belanghebbenden uit de Hoogstraat) niet bij de besluitvorming en de voorbereiding daarvan waren betrokken. Tegen het besluit tot aanwijzing van de Centrummarkt had klager echter bezwaar kunnen aantekenen, aldus de dienst. Uit een nader onderzoek van de ombudsman bleek dat de verplaatsing van de vismarkt geen onderdeel uitmaakt van de het besluit tot aanwijzing van de Centrummarkt, maar dat de directeur van de dienst in mandaat namens het college had besloten tot herindeling van de markt door middel van het uitreiken van een tekening met daarop de standplaatsen op een bijeenkomst met de marktkeuplui waar de belangenbehartiger van de winkeliersvereniging ook bij aanwezig zou zijn geweest. Tegen dat besluit had klager wel bezwaar kunnen aantekenen. De tekening was echter niet aan klager persoonlijk uitgereikt; wel was er in april 2009 op een bord op het marktplein aangekondigd dat de vismarkt verplaatst zou worden naar de kop van de Hoogstraat. De ombudsman komt naar aanleiding van het in 2010 ingestelde onderzoek tot de conclusie dat de klacht van april 2009 achteraf had moeten worden opgevat als een bezwaarschrift en als zodanig had moeten worden doorgestuurd naar Juridische Diensten Rotterdam i.c. het college van B&W. Hierover nam de ombudsman contact op met JDR en sprak af dat het dossier alsnog in handen zou worden gesteld van JDR, die zou onderzoeken of het bezwaarschrift alsnog ontvankelijk kon worden verklaard. De ombudsman kreeg van JDR te horen dat in januari 2011 de hoorzitting zou plaatsvinden.

MARKTWEZEN

**Geen reactie op een klacht over discriminatie**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Adviseren: coachen, meedenken, procesbewaken of vinger aan de pols houden

Klager benaderde de ombudsman omdat hij geen reactie ontving op zijn klacht dat hij (en andere Marokkaanse standwerkers) zou(den) worden gediscrimineerd. De ombudsman zorgde ervoor dat hij een antwoord kreeg. Daarop meldde klager dat hij niet tevreden was over de reactie. Op dat moment liep er echter nog een onderzoek van RADAR naar dezelfde klacht. De ombudsman deed klager mee dat na het onderzoek van RADAR bekeken zou kunnen worden of er nog een rol voor de ombudsman zou zijn weggelegd.

---

*“Ombudsman wil mijn ontslag bij een gesubsidieerde stichting onderzoeken, want ik kan mogelijk als ex-bestuurder verantwoordelijk gesteld worden voor eventuele schade”*

Oordeel:

Onbevoegd: Verzoek om informatie, mee te denken, het proces te bewaken of hulp

Klager vreest dat er voor hem financiële consequenties kunnen ontstaan wanneer te gelegener tijd geoordeeld zou worden dat niet voldaan is en de subsidievoorwaarden en er terugbetaling van de subsidie gevorderd zou worden. Klager vreest in zo 'n situatie uiteindelijk als ex-bestuurder aangesproken te kunnen worden op terugbetaling van een subsidie. De ombudsman besluit het gevraagde onderzoek niet te doen, omdat:

1e er sprake is van een overwegend privaatrechtelijke werkgever-werknemers relatie (De gemeente speelt uitsluitend op de achtergrond een kleine rol).

2e de ombudsman het niet tot zijn taak rekent om in deze sfeer aanvullende (eigenlijk pre-emptieve) rechtsbescherming te leveren; klager zal immers – mocht het ooit tot een terugvorderingsactie komen – alsdan zijn positie in een met voldoende rechtswaARBorgen omklede procedure kunnen verdedigen. (Onderzoek leert de ombudsman dat het nauwelijks nog aannemelijk is dat klager in deze in rechte betrokken zal worden. Reden temeer om het gevraagde onderzoek niet te starten).

3e aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden voor een klacht nog niet voldaan is c.q. niet meer voldaan kan worden (zoals dat de klacht niet kenbaar is bij het betreffende bestuursorgaan (en deze er daarom nog geen reactie op heeft kunnen geven) en het feit dat de klacht niet binnen een redelijke termijn (uiterlijk één jaar na het plaatsvinden van de gedraging) is ingediend bij het relevante bestuursorgaan). Het instellen van een onderzoek zoals klager dat vraagt, impliceert dat de ombudsman voorbij zal moeten gaan aan voornoemde ontvankelijkheidsvoorwaarden. Om redenen van gezag (fair trial, onafhankelijkheid en voorspelbaarheid) is gebruikelijk dat het passeren van ontvankelijkheidsvoorwaarden alleen geschiedt als daar argumenten van voldoende gewicht voor zijn (zoals bijvoorbeeld evidente gegrondheid van de klacht dat in hoge mate aannemelijk is dat de verhoudingen tussen partijen alsnog hersteld kunnen worden door de interventie van de ombudsman).

**I Onterechte sommatie tot verwijdering van schutting****II Onterecht gewezen op mogelijkheid bezwaar in te dienen**

Oordeel:

Onbevoegd: Openstaande beroepsmogelijkheid bij niet-bestuursrechter

Gegrond: i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaate informatie verstrekt

Klager is eigenaar van een kavel op een recreatieoord. Tussen zijn kavel en de aangrenzende kavel stond tot 2009 een heg van, volgens klager, 2 meter hoog. Begin 2009 verwijdert hij deze heg en verplaatst hij de kavellijn. In plaats van een heg plaatst hij een schutting van 180cm hoog met een betonnen fundering. Hij stelt dat hij dit in overleg met een projectleider verblijfsrecreatie van de dienst heeft gedaan. Deze zou toestemming hebben gegeven om de kavellijn met 35cm te verplaatsen. De dienst ontkent dat er toestemming zou zijn gegeven en sommeert klager de schutting te verwijderen. Volgens de dienst heeft klager tegen de regels in, een betonnen fundering gebruikt voor de schutting. Daarnaast heeft klager de schutting op het erf van de buurman geplaatst. Tenslotte mag de erfafscheiding volgens het Kampeerreglement niet hoger zijn dan 150cm.

Klager weigert zijn schutting te verwijderen en vraagt de dienst naar zijn rechtsmiddelen. Hem wordt meegedeeld dat hij bezwaar kan maken tegen het besluit tot verwijdering van de schutting. De bezwaren van klager worden echter niet ontvankelijk verklaard omdat er geen sprake is van een besluit in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht. Klager wendt zich tot de ombudsman: hij meent dat de sommatie onterecht is en dat hij door de dienst onterecht doorverwezen is naar de bezwaarprocedure.

In de regel neemt de ombudsman klachten zoals deze niet in behandeling. De reden hiervoor is dat klager in de gerechtelijke procedure - die de gemeente in dit geval al in voorbereiding had - ook in de gelegenheid zal worden gesteld zich te verweren. De ombudsman beoordeelt slechts of hij klager een rechtsgang moet besparen, bijvoorbeeld als de gemeente duidelijk een onhoudbaar standpunt inneemt. Met betrekking tot de sommatie kon de ombudsman niet vaststellen dat deze onredelijk was en dat hij de dienst zou moeten vragen die in te trekken en af te zien van handhaving en de gerechtelijke procedure. Alhoewel er discussie mogelijk is over de fundering en de hoogte van de schutting (het Kampeerreglement verbiedt betonnen fundering niet expliciet en schuttingen van 180cm worden elders op het recreatieoord wel gedoogd) staat wel vast dat klager zijn schutting op het erf van zijn buurman heeft geplaatst. Of hij hiervoor toestemming heeft gekregen van de dienst is niet vast te stellen: de gemaakte afspraken blijken niet uit schriftelijke stukken en de dienst ontkent het.

Met betrekking tot de onjuiste doorverwijzing naar de bezwaarprocedure acht de ombudsman de klacht gegrond: *“u mag er op vertrouwen dat wanneer de gemeente zegt dat u bezwaar moet/kan maken, dat dit ook de juiste procedure is. De dienst heeft u verkeerd geïnformeerd en heeft daarmee het vertrouwensbeginsel geschonden”*.

204

2010.584 DIENST SPORT EN RECREATIE

**Onderhandelingen over afwikkeling stookkosten gemeentelijke sporthal**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Adviseren: coachen, meedenken, procesbewaken of vinger aan de pols houden

Het bestuur van de Vereniging van Eigenaren vraagt de ombudsman om zijn mening. Die wil hij niet geven omdat er nog voldoende hoop is op een goede afloop van de onderhandelingen. Hij informeert klagers wel over hun mogelijkheden en de verschillende juridische posities.

205

2010.232 ONTWIKKELINGSBEDRIJF ROTTERDAM (OBR)

*“Het onderhoud van mijn filterhuisje laat te wensen over; op dit moment gaat zelfs de deur niet meer open.”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediëren

Na interventie van de ombudsman vindt er een noodreparatie aan de deur plaats zodat klager zijn huisje - dat hij in gebruik heeft als werkplaats - weer in kan. Het OBR zegt ook toe een procedure te starten die moet leiden tot vervanging van de deur. Gezien de monumentenstatus van het filterhuisje neemt dit een half jaar in beslag. De ombudsman houdt vinger aan de pols. Jammergenoeg voor klager blijft het bij vervanging van de deur en besluit de gemeente verder geen groot onderhoud te plegen. Aangezien de weg naar de rechter openstaat, verwijst de ombudsman klager hiernaar; dit gaat zijn interveniërende rol te boven.



VERKEER

- I Er wordt niet op mijn brieven gereageerd**
- II De berichten van de gemeente zijn tegenstrijdig**
- III Toezeggingen over plaatsing van fietstrommels worden niet nagekomen**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

-----  
Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

-----  
Gegrond: i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaate informatie verstrekt

De ombudsman verklaart de klachten gegrond, maar verbindt daar geen aanbeveling aan omdat de diensten Stadtoezicht, Publiekszaken en Stedenbouw en Volkshuisvesting tijdens de behandeling van deze en andere dossiers tot de conclusie zijn gekomen dat er een nieuwe werkwijze moet komen. *“Ik kijk even aan of deze nieuwe werkwijze inderdaad beter loopt. Ter gelegenheid van het jaarverslag 2010 zal ik over een heel jaar kunnen evalueren of de gekozen werkwijze een verbetering in de afhandeling van aanvragen voor een fietstrommel laat zien. Mocht dit beeld tussentijds drastisch veranderen dan zal ik apart bezien of ik de diensten alsnog moet benaderen.”*

---

VERKEER

**Extra kosten gemaakt omdat niet verteld is dat een procedure zou wijzingen?**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Klacht valt feitelijk onvoldoende te funderen

Klager beklagt zich er over dat de dienst Publiekszaken hem, toen hij zich liet informeren over de naturalisatieprocedure, er niet op heeft gewezen dat de procedure in mei 2010 zou veranderen. Had de dienst dat wel gedaan, dan had hij de oude procedure nog kunnen doorlopen, die minder moeite en kosten voor hem meebracht. Uit de klachtbehandeling blijkt dat de dienst op de hoogte was van de nieuwe regels, toen klager voor het eerst informeerde naar de procedure. Het baliepersoneel was op dat moment echter nog niet geïnstrueerd. Als reden voor het laatste geeft de dienst dat de invoering van een andere ingrijpende wetswijziging hogere prioriteit had. Eerst nadat die was geïmplementeerd, was er gelegenheid aandacht te besteden aan de gewijzigde naturalisatieprocedure. Al met al verstreken er een krappe twee maanden tussen de publicatie van het nieuwe beleid en het instrueren van het baliepersoneel.

De ombudsman: *“Ik acht het niet mijn taak om de keuzen die u [de dienst - AMZ] maakt bij het invoeren van nieuwe regels, te beoordelen. Het is aan u om te bepalen hoe u de tijd en middelen van uw organisatie inzet. Wel vind ik dat u oog moet hebben voor de mogelijke gevolgen van uw keuzen voor burgers en daar zonodig iets mee moet. Uw keuze om voorrang te geven aan de implementatie van ander nieuw beleid had tot gevolg, dat uw personeel klager niet heeft kunnen wijzen op een ontwikkeling die actueel en voor hem relevant was. Ik vind het niet terecht dat klager de gevolgen van uw keuze moet dragen en vraag u dan ook om met hem te bespreken hoe u deze gevolgen kunt verlichten.”*

De dienst meldt de ombudsman later met klager te hebben gesproken. Hij zou onder meer hebben verteld dat hij geen geld had om de naturalisatieprocedure te starten toen hij de dienst voor het eerst bezocht. De ombudsman: *“Deze opmerking plaatst de zaak wat mij betreft in een ander licht. Mocht u inderdaad pas in mei geld hebben gehad om een aanvraag tot naturalisatie in te dienen, dan had u de procedure die gold tot 1 mei sowieso niet kunnen volgen. Zelfs al had de dienst u erop gewezen dat de oude procedure voor u voordelen had. Ik kan dan ook niet vaststellen dat u extra kosten heeft moeten maken, omdat de dienst u aanvankelijk niet over de wijziging heeft geïnformeerd.”*

208

2010.225 DIENST PUBLIEKSZAKEN ROTTERDAM

VERKEER

*“Omdat ik allerm minst te spreken ben over de communicatie, de behulpzaamheid en de afhandeling van mijn aanvraag, richt ik mij tot u”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

De parkeervergunning van klaagster wordt niet binnen de servicenormen van 10 dagen afgehandeld. Zij heeft daardoor ongeveer twee en een halve week extra parkeerkosten moeten maken. De dienst komt haar hierin tegemoet door deze kosten te vergoeden op voorwaarde dat zij de parkeerbewijzen overlegt. Klaagster heeft net in een deel van de betreffende periode haar lease-auto ingeruild voor een andere en heeft de bewijzen in deze auto laten liggen. Ondanks de uitleg van klaagster weigert de dienst tot vergoeding van de kosten over te gaan. Er vindt een mailwisseling plaats tussen de dienst en het kantoor van de ombudsman, waarin de ombudsman probeert duidelijk te maken dat de vrees voor precedentwerking niet gerechtvaardigd is. Na intern beraad besluit de dienst uit coulanceoverwegingen alsnog tot vergoeding over te gaan. Als basis voor de vergoeding worden de parkeerbewijzen van een andere week gehanteerd.

209

2010.456 DIENST PUBLIEKSZAKEN ROTTERDAM

VERKEER

**Extra leges bij vermissing ID-kaart**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Mensen die een nieuwe identiteitskaart aanschaffen en hun oude kwijt zijn, moeten extra leges betalen. In sommige gevallen is dat nogal zuur, bijvoorbeeld als de oude kaart bij een brand verloren is gegaan of door een beroving vermist is geraakt. Vandaar dat de gemeente heeft besloten om in een aantal van dat soort gevallen geen extra leges te rekenen. Tijdens een bezoek aan de markt wordt klaagster bestolen van haar identiteitskaart. Ze schaft een nieuwe aan en verwacht dat zij geen extra leges hoeft te betalen. Dat blijkt een misschatting: omdat haar kaart is gestolen zonder dat daarbij geweld is gebruikt, moet ze het volle pond betalen. De ombudsman bekijkt de situatie en stelt vast dat de gemeente in dit geval mensen inderdaad niet tegemoet komt. Wel besluit hij het signaal van onvrede door te spelen aan de dienst en deze bovendien te vragen om in de communicatie goed duidelijk te maken in welke gevallen wel en in welke gevallen niet van extra leges wordt afgezien. Naar aanleiding van dit signaal en andere klachten die de dienst had ontvangen, besluit die om voortaan ook bij diefstal zonder (dreiging met) geweld, geen extra leges meer in rekening te brengen. Mits mensen een proces verbaal kunnen overleggen.

210

2010.657 DIENST PUBLIEKSZAKEN ROTTERDAM

VERKEER

*“Ik wist niet en had ook niet kunnen weten dat ik een tijdelijke parkeervergunning had”*

Oordeel:

Niet-ontvankelijk: Er heeft een bestuursrechtelijke voorziening opengestaan waarvan geen gebruik is gemaakt

Klager had een naheffingsaanslag gekregen terwijl hij in de veronderstelling was dat hij een parkeervergunning had. Achteraf bleek dat hij een tijdelijke parkeervergunning had gekregen die verlopen was op het moment dat hij de naheffingsaanslag opgelegd had gekregen. Klager vond dat de dienst niet aan hem duidelijk had gemaakt dat hij een tijdelijke vergunning had gekregen; hij had een permanente vergunning aangevraagd. Hoewel klager het geschil in beroep aan de rechter kon voorleggen, heeft de ombudsman onderzocht of een beroepsgang kon worden voorkomen. In dat kader vroeg de ombudsman aan de dienst hoe het zat met de vergunningverlening. Uit het onderzoek bleek dat klager een besluit had gekregen waarin stond dat zijn parkeervergunning slechts voor beperkte duur geldig was. De ombudsman zag derhalve geen aanleiding om de dienst te vragen zijn standpunt te heroverwegen. Als klager het er niet mee eens was, had hij beroep moeten aantekenen bij de rechtbank.

211

2010.443 DIENST STADSTOEZICHT (STZ)

PARKEREN EN VERKEER

**Teveel betaald parkeergeld wordt niet vergoed**

Oordeel:

Ongegrond: i.c. is met de mogelijkheid van coulance-overwegingen niet onbehoorlijk omgegaan

Klager had zich tot de ombudsman gewend, omdat hij vond dat hij door een defecte parkeerautomaat teveel parkeergeld had betaald en de dienst het teveel betaalde geld niet wilde restitueren. Klager had voor het parkeren van zijn auto een parkeerticket getrokken. Op de ticket stond dat hij tot 09.00 uur kon parkeren terwijl het op dat moment 09:15 was. Daarop trok hij een nieuwe ticket die wel de juiste tijd aangaf. Vervolgens bleek dat er € 13,50 van zijn chipknip was afgeschreven. Klager wilde het teveel betaalde geld terug, omdat hij maar twee keer op de blauwe knop had gedrukt. De dienst weigerde dit, omdat de automaat niet stuk was en klager hoogstwaarschijnlijk zelf niet goed had opgelet. Uit het onderzoek van de ombudsman bleek dat de automaat in zijn geheugen opslaat hoeveel keren de blauwe knop is ingedrukt (ook de keren dat de blauwe knop is ingedrukt voordat de chipknip is ingevoerd). Klager had toen hij zag dat hij tot de volgende dag 09:00 uur had betaald de rode knop moeten indrukken. Hoewel de ombudsman de verbazing en de frustratie van klager kon voorstellen zag hij geen ruimte de dienst in overweging te geven zijn standpunt te herzien. De dienst had immers geen fouten gemaakt en deelnemen aan het maatschappelijk verkeer brengt nu eenmaal een zeker risico met zich mee.

## PARKEREN EN VERKEER

**I Ontevreden over het parkeerbeleid van de gemeente Rotterdam****II "De afgelopen jaren heb ik [...] wel steeds een tijdelijke parkeervergunning voor telkens een halfjaar gekregen."**

Oordeel:

Onbevoegd: Algemeen beleid, daarover gaat het democratisch gekozen wetgevend orgaan (zoals de gemeenteraad)

Onbevoegd: Aanhangige procedure bij niet-bestuursrechter

Klager bezit twee woningen. Hij is niet ingeschreven op het adres van zijn woning in Rotterdam, aangezien het niet mogelijk is om in de gemeentelijke basisadministratie op twee adressen ingeschreven te staan. De afgelopen jaren heeft klager een parkeervergunning voor een half jaar gehad die steeds werd verlengd. In 2010 wordt zijn aanvraag voor een parkeervergunning afgewezen, omdat hij niet aan de voorwaarden voor een tijdelijke parkeervergunning voldoet; hij staat niet ingeschreven op het adres waarvoor hij de vergunning aanvraagt. Klager is ontevreden met de afwijzing van zijn parkeervergunning en met het gemeentelijk parkeerbeleid. Hij dient hierover een klacht in bij de dienst Stadstoezicht. Aangezien klager ontevreden is met de reactie van de dienst benadert hij de ombudsman. De ombudsman geeft aan klager aan dat hij onbevoegd is om de klacht over het door de gemeenteraad vastgestelde beleid te behandelen. Voor wat betreft de parkeervergunning merkt de ombudsman op dat klager tegen het besluit van het college van Burgemeester en Wethouders om de parkeervergunning af te wijzen bezwaar kan maken. In deze situatie neemt de ombudsman in de regel geen klachten over hetzelfde onderwerp in behandeling. Een uitzondering op deze regel maakt hij alleen als de gemeente uitgaat van evidente onjuiste feiten en omstandigheden of zich baseert op een evident onjuiste motivering. Aangezien hiervan in het geval van klager geen sprake van was, kan de ombudsman klager de bezwaarprocedure niet besparen.

Oordeel:

**Wie betaalt de kosten van een rioolontstopping?**

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediëren

Tot twee keer toe heeft klager schade en overlast omdat het riool verstopt is. Het ontstoppingsbedrijf komt erachter dat boomwortels van gemeentebomen op de openbare weg via een kapot riooldeksel in het riool hebben weten door te dringen, met de verstoppingen als gevolg. Het riooldeksel ligt onder straatniveau op de openbare weg. Klager heeft het ontstoppingsbedrijf betaald en wil zijn kosten vergoed hebben. De gemeente weigert dat en beroept zich op diverse regelingen op grond waarvan ook het riooldeksel als onderdeel van de huisaansluiting, en daarmee als verantwoordelijkheid van klager, wordt beschouwd. In een soortgelijke zaak in Hellevoetsluis heeft 'de rijdende rechter' geoordeeld dat de gemeente zou moeten betalen. De gemeente Rotterdam weigert dat echter herhaaldelijk en stelt dat het om een ander soort geval gaat. Omdat het een aansprakelijkheidsgeschil toetst de ombudsman het standpunt van de dienst marginaal.

Hoewel de ombudsman twijfelt aan de juistheid van het standpunt van de gemeente, kan hij evenmin zeggen dat dit evident onjuist is. Om die reden verwijst hij klager naar de burgerlijke rechter. Deze is bevoegd een uitspraak te doen over de aansprakelijkheid van de gemeente.

---

*“Twee verschillende stenen vind ik niet mooi.”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

**Toelichting:** Klager wil graag op het graf van zijn vrouw een grafsteen plaatsen. Het graf van zijn vrouw is gelegen naast het graf van zijn moeder (overleden in 1968) en zijn broer (overleden in 1946). Op dit graf staat een grafsteen van 2 meter lang en 1 meter breed en klager wil graag op het graf van zijn vrouw een grafsteen van hetzelfde formaat plaatsen, omdat hij *“twee verschillende stenen”* niet mooi vind. De gemeente reageert op zijn verzoek: *“Gedenkstenen mogen namelijk maximaal 1.8 meter lang en 0.8 meter breed zijn. Op de gemeentelijke begraafplaats Crooswijk zijn de mogelijkheden ten aanzien van het plaatsen van monumenten wat betreft de grootte en vormgeving iets ruimer bij vakken waarin dit gelet op de historische situatie esthetisch verantwoord is.”* Aangezien klager ontevreden is met deze reactie stuurt hij een brief aan de ombudsman. De ombudsman constateert dat de brief van de wethouder niet vermeldt waarom klager, ondanks de *‘ruimere mogelijkheden’* geen toestemming krijgt een grotere steen te plaatsen dan het huidige beleid toestaat en vraagt de dienst Gemeentewerken dit standpunt nader te motiveren. Die reageert op de brief en geeft aan dat het niet mogelijk is van de richtlijnen af te wijken, omdat *“het arbotechnisch niet verantwoord is met zulke grote stenen te werken. Wij moeten de grafvakken per slot van rekening regelmatig renoveren waarbij wij elke steen moeten lichten.”* De ombudsman vraagt klager op de reactie van de wethouder te reageren. Enkele weken later neemt klager contact met de ombudsman op. Hij vertelt dat er vanuit Gemeentewerken contact met hem is opgenomen over het plaatsen van de grafsteen. Klager heeft alsnog toestemming gekregen de hem gewenste grafsteen te plaatsen. Klager is blij met het resultaat van zijn klacht. De ombudsman ziet zijn werkzaamheden als een geslaagde bemiddeling.

*“Gemeentewerken overhandigt mij direct na de begrafenis van mijn moeder een rekening van € 2.582, die veel te hoog is.”*

Oordeel:

Gegrond: i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaate informatie verstrekt

Het onderzoek van de ombudsman wijst uit dat de hoge rekening voortvloeit uit het vervallen van de grafrechten 10 jaar eerder. Er moet alsnog verlengd worden en de dienst brengt, zonder overleg met klager over de voorwaarden te voeren, een verlenging van twee keer 10 jaar in rekening. De ombudsman vindt dit niet zorgvuldig, temeer daar het vervallen van de grafrechten grotendeels op conto van de gemeente geschreven kan worden.

**De gemeente doet onvoldoende om defecte straatverlichting aan te pakken.**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Naar aanleiding van steeds weer kapotte straatverlichting in haar buurt, doet klaagster meer dan eens een melding bij de dienst Gemeentewerken. De dienst laat haar weten de meldingen door te geven aan de netbeheerder (Stedin) maar geeft aan verder niets te kunnen doen. De dienst schrijft dat *“Stedin verantwoordelijk is voor reparaties aan gebreken in het net”* en dat *“voor het daadwerkelijk verhelpen van een storing in het verlichtingsnet [...] de gemeente dus afhankelijk [is] van Stedin”*. Klaagster heeft het gevoel dat de gemeente haar verantwoordelijkheid wel erg makkelijk bij een ander neerlegt en benadert de ombudsman.

De ombudsman vraagt de dienst om nader uitleg over de verhoudingen tussen gemeente en Stedin, en vraagt wat er wordt gedaan met plaatselijke storingen die vaker voorkomen. Hij informeert klaagster over de uitkomst:

*“Zoals eerder gezegd is Stedin eigenaar en netbeheerder van het kabelnetwerk; de gemeente neemt slechts energie af. Pas waar de kabels boven de grond komen (en de straatlantaarn ingaat) is de gemeente eigenaar en dus verantwoordelijk voor de kabels. Alle meldingen worden doorgegeven aan Stedin. Wanneer de dienst constateert dat een melding op een specifieke locatie vaker terugkomt en het duidelijk is dat het probleem structureel van aard is, wordt de aanpak van het probleem opgeschaald: er vindt dan overleg plaats tussen de directeur van de dienst en de directeur van Stedin om het probleem te bespreken. Meer middelen heeft de dienst echter niet op dit moment.*

*Ik heb echter begrepen dat hier verandering in gaat komen. Tussen de dienst en Stedin is een dienstverleningsovereenkomst opgesteld die naar verwachting aan het einde van het eerste kwartaal of het begin van het tweede kwartaal in werking zal treden. In deze overeenkomst is (bijvoorbeeld) vastgelegd dat storingen van de openbare verlichting voorrang krijgen (boven storingen van particulieren). Daarnaast zijn verschillende soorten storingen in categorieën opgedeeld met ieder een eigen gradatie van prioriteit. De achterliggende gedachte van deze dienstverleningsovereenkomst is dat de gemeente haar grip op de situatie versterkt: wanneer Stedin bepaalde afspraken niet (voldoende) nakomt kan de gemeente het bedrijf hierop aanspreken en – indien nodig – de burgerlijke rechter inschakelen. Ik ben van mening dat de dienst met het vastleggen van deze overeenkomst aantoont de problemen met de openbare verlichting serieus te nemen.”*



**Misverstand over verantwoordelijkheid voor  
publieksreacties via telefoon en website.**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Klager reageert niet  
meer

Klager probeert van de dienst een reactie op zijn klacht te krijgen en stuurt via de website van de gemeente Rotterdam een aantal verzoeken om informatie. Hij is ontevreden over de berekening van de kosten van de aanleg van een uitweg. Het lukt hem niet een reactie te krijgen. De ombudsman pakt de telefoon en komt tot de conclusie dat het voor hem ook niet zo eenvoudig blijkt om uit te vinden wie die verzoeken om informatie in behandeling heeft. Niemand weet waar de klacht is binnengekomen en wie hem in behandeling heeft. Uiteindelijk besluit zij deze constatering schriftelijk aan de dienst voor te leggen. Die reageert direct naar klager en lost inhoudelijk het probleem op. Aan de ombudsman schrijft de directeur: *“Een periode is het onduidelijk geweest wie procesverantwoordelijk is voor de publieksreacties... Deze situatie heeft ertoe geleid dat Gemeentewerken in 2009 een achterstand heeft opgelopen in het afhandelen van deze reacties. Wij hebben bovenstaand probleem onderkend en hebben afspraken gemaakt om alle publieksreacties centraal binnen GW te registreren en te monitoren. Ik betreur de gang van zaken m.b.t. de klacht ..en verwacht dat de voorgenomen maatregelen in de toekomst een dergelijke situatie zullen voorkomen.”* De ombudsman vraagt klager wat hij hiervan vindt, maar die reageert niet. De ombudsman is zelf tevreden en sluit de klacht af en schrijft klager: *“Ik ga er daarom vanuit dat u tevreden bent met de resultaten van de klachtbehandeling.”*

### Verlenging urnengraf

Oordeel:

Ongegrond: i.c. is voldoende administratieve nauwkeurigheid gebleken

klager verschilt met de dienst van mening over de verlengingstermijn van het plaatsingsrecht van het urnengraf van zijn overleden vrouw. Klager is van mening dat op grond van de nota van de (toenmalige) dienst Gemeentelijke belastingen Rotterdam van 2 juni 1989 het plaatsingsrecht was afgekocht tot en met 31 december 2009. Verlenging van dat plaatsingsrecht met 10 jaar zou dan volgens hem inhouden dat de looptijd moest eindigen op 31 december 2019. De dienst stelde dat klager op 16 februari 1989 het urnengraf had aangekocht voor een periode van 20 jaar, waardoor het plaatsingsrecht was afgekocht tot en met 16 februari 2009. Een verlenging met 10 jaar zou volgens de dienst inhouden dat de looptijd zou eindigen op 16 februari 2019. Volgens de dienst waren de kosten van het plaatsingsrecht eenmalige vergunningskosten. De ombudsman stelt op basis van de in 1989 vigerende regelgeving vast dat het schoonhouden en de afkoop daarvan over het gehele jaar bij aanslag werden geheven; het plaatsingsrecht daarentegen werd vanaf het moment waarop het gebruik van de begraafplaats aanving geheven door middel van een nota. Klager beklaagde zich over het verlengen van het urnengraf. Deze verlenging had geen betrekking op het plaatsingsrecht, zoals genoemd in de nota van 2 juni 1989, maar op de aanschaf van een urnengraf, zoals bedoeld in artikel 6 van de Verordening grafrechten 1988. Omdat het aanschaffen van het graf bij nota werd geheven, ving het recht tot het bijzetten van de asbus aan op 16 februari 1989 en verliep het na afkoop van 20 jaar op 16 februari 2009.

---

## BUITENRUIMTEN

**I Onterechte verwijdering van de fiets van de buurvrouw****II Onheuse bejegening**

Oordeel:

Onbevoegd: Openstaande  
 beroepsmogelijkheid bij niet-bestuursrechter  
 Geen (eind)oordeel: Klacht valt feitelijk  
 onvoldoende te funderen

Klager bezoekt het spreekuur, waar hij de ombudsman vertelt dat de dienst Stadstoezicht de fiets van zijn buurvrouw tijdens de fietswrakkendag in 2009 verwijderde zonder eerst de eigenaresse van de fiets middels een sticker te waarschuwen. De verwijdering was in zijn ogen onterecht, omdat de fiets geen wrak was. Daarnaast beklaagt hij zich over degene die de fiets verwijderde. Hij vertelde dat hij naar eigen zeggen "half genegeerd" werd door deze persoon, die aangaf "Als ik klaar ben, zal ik u antwoord geven. Ik ben bezig." Klager voelde zich gekleineerd door deze opmerking. Aangezien de dienst op beide punten had gereageerd, was de ombudsman bevoegd. De ombudsman constateert dat de dienst Stadstoezicht de ontevredenheid van klager over het verwijderen van de fiets van zijn buurvrouw had afgehandeld als klacht in plaats van de onvrede op te vatten als een bezwaarschrift (het verwijderen van een fiets door de gemeente Rotterdam is namelijk een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht, waartegen bezwaar kan worden gemaakt). De ombudsman heeft om deze reden zijn bezwaarschrift doorgestuurd naar Juridische Diensten. Voor wat betreft de bejegening constateert de ombudsman dat de dienst en klager een andere uiteenzetting geven van de situatie rondom de verwijdering van de fiets en klager zijn klacht niet nader onderbouwt. Om deze reden besluit de ombudsman de klacht niet verder te onderzoeken. Hij geeft klager twee weken om zijn klacht nader te onderbouwen. Klager heeft niet meer gereageerd, waarna de zaak is gesloten.

### **Chauffeurs plaatsen klikbakken slordig terug**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

Klager stelt ruim één jaar geleden bij de dienst te hebben geklaagd, dat de klikbakken na het ledigen door medewerkers van de dienst, slordig terug worden geplaatst. Voetgangers op het trottoir ondervinden daardoor hinder. De dienst zegt toe de medewerkers hierop aan te spreken. Klager wendt zich tot de ombudsman omdat er geen verandering in het gedrag van de medewerkers was opgetreden. De dienst bericht de ombudsman dat de chauffeurs wel op hun gedrag waren aangesproken en dat dit -naar aanleiding van dit signaal- nogmaals zal gebeuren. Zetten zij hun gedrag voort dan zullen er sancties volgen. Tevens is afgesproken dat de situatie voor een periode zal worden gemonitord. Klager is tevreden met het resultaat. Gelet op de adequate reactie van de dienst kan de ombudsman niet uitsluiten dat deze ook zonder zijn inschakeling zou volgen. Om die reden beschouwt hij zijn optreden als bemiddelend.

---

Oordeel:

Ongegrond: i.c. is voldoende actief en/of adequaat informatie verworven

*'Van overleg met bewoners is niets gebleken.'*

Klager kan niet leven met de vuilcontainers die tegenover zijn huis zijn geplaatst. Hij stelt dat Roteb de omwonenden onvoldoende betreft bij de locatiekeuze van containers en daarmee niet voldoet aan de opdracht die de dienst van het gemeentebestuur kreeg om te overleggen met bewoners. De ombudsman concludeert dat het klager vooral te doen lijkt om de containers tegenover zijn woning en minder om de wijze waarop Roteb in het algemeen bewoners betreft. Daarop gewezen zegt klager dat het hem toch echt gaat om de werkwijze van Roteb in het algemeen. Hij heeft moeite met het feit dat Roteb werkt met ontwerp-besluiten die de dienst opstelt zonder dat bewoners hun zegje kunnen doen. Hij meent dat het ontwerp de toon zet en weinig ruimte voor aanpassingen laat. Na onderzoek concludeert de ombudsman: *'Bij de behandeling van andere klachten over containers heb ik gezien dat de inbreng van bewoners er soms toe leidt dat Roteb terugkomt op de voorgestelde locatie van containers. Ik kan dus niet vaststellen dat de gekozen werkwijze meebrengt dat er niets gebeurt/kan gebeuren met reacties van bewoners. Daar komt bij dat een andere aanpak – Roteb gaat zonder al te veel voorwerk, open het gesprek aan met bewoners over containers in hun straat – mij niet efficiënt lijkt en bovendien niet de wens is van het stadsbestuur. Ik heb althans niet kunnen achterhalen dat het bestuur Roteb heeft gevraagd om een dergelijke vergaande participatie te organiseren. Van Roteb verwacht ik dat hij bij het nemen van besluiten de informatie verzamelt die nodig is voor een gedegen besluit. Ik meen dat Roteb dat met de gekozen werkwijze doet. Ik meen dan ook dat de dienst bewoners op een behoorlijke wijze polst.'*

---

222

2009.1062 ROTEB

- I Klacht over arbeidsongeschiktheid, loonkorting en problemen omtrent arbeidsverhouding**
- II Afhandeling klachten**
- III Termijnen**

Oordeel:

Onbevoegd: Aanhangige procedure bij niet-bestuursrechter

-----  
Gegrond: i.c. was er schending van het fair play-beginsel-----  
Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

De ombudsman legt de klachten voor aan de dienst met het verzoek deze eerst intern af te wikkelen. De dienst doet dat te laat en de behandelaar van de klacht is dezelfde als degene over wie de klachten (ondermeer) gaan. Klager is wsw'er en de ombudsman vraagt de dienst of hij bij de Geschillencommissie Wsw Rijnmond terecht kan. De dienst beaamt dat, waarop de ombudsman klager verwijst naar deze geschillencommissie. Ten aanzien van het niet wijzen op de mogelijkheid naar de Geschillencommissie wsw te kunnen, de persoon van de klachtafhandelaar en de termijn waarop de klacht is afgehandeld, verklaart de ombudsman de klachten gegrond.

223

2009.813 BESTUUR OPENBAAR ONDERWIJS ROTTERDAM (BOOR)

*“Mijn dochtertje en haar nichtje zouden beiden op het schooltje aan de Nozemanstraat geplaatst worden”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Klacht valt feitelijk onvoldoende te funderen

Klaagster en haar zus hadden in 2007 in verband met naschoolse opvangmogelijkheden aan de school opgegeven dat de kinderen voor het schooljaar 2009 – 2010 op één schoollocatie gevestigd moesten worden. In juni 2008 kreeg klaagster door middel van een nieuwsbrief bericht dat haar dochtertje vanwege bouwwerkzaamheden op een andere locatie geplaatst zou worden. Klaagster nam naar aanleiding hiervan contact op met de school en had een gesprek met de adjunct-directrice. Klaagster was van mening dat tijdens het intakegesprek verwachtingen waren gewekt, omdat was toegezegd en dat haar dochtertje op dezelfde locatie geplaatst zouden worden. Volgens klaagster had de adjunct-directrice tijdens het gesprek verklaard dat de kinderen beiden op één locatie geplaatst zouden worden. De dienst stelde dat er geen toezeggingen konden zijn gedaan over de plaatsing van kinderen, vanwege de voortdurende wijziging van leerlingenaantallen en de huisvestingssituatie van de scholen. De ombudsman kon op basis van de door klaagster overlegde stukken en verklaringen niet meer vaststellen wat precies was gezegd en of er verwachtingen waren gewekt die door het vertrouwensbeginsel zouden moeten worden gehonoreerd.

224 2009.1019 BESTUUR OPENBAAR ONDERWIJS ROTTERDAM (BOOR)

- I **Interne klachtafhandeling duurt te lang.**
- II **Procedure bij Landelijke Klachtencommissie Onderwijs voldoet aan alle voorwaarden voor een volwaardige externe onafhankelijke klachtbehandeling. De ombudsman is geen alternatief of beroepsinstantie.**

Oordeel:

Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

-----  
Niet-ontvankelijk: Een

niet-bestuursrechtelijke instantie deed uitspraak over de gedraging (Ombudsman houdt rekening met rechterlijk oordeel)