



## Rapport gemeentelijke ombudsman

*“De gemeente is onverwacht en onterecht gestopt met het betalen van mijn gasrekeningen”*

Inzake de klacht van de heer J.  
over het cluster Stadsontwikkeling van de gemeente Rotterdam

Dossiernummer: 2015.96  
Datum: 12 oktober 2016



### *Samenvatting*

De heer J. en zijn vrouw moeten in 2010 verplicht verhuizen. Het gebied waarin hun oude woning staat wordt herontwikkeld. De gemeente biedt hen een nieuwe woning te huur aan. Die woning is niet op het gasnet aangesloten. De heer J. accepteert de woning. De gemeente vindt dat het te duur is om de woning op het gasnet aan te sluiten en plaatst, tegen de wil van de heer J., een gastank in de tuin. De gemeente maakt ook afspraken met een gasleverancier. Daarna maakt de heer J. gebruik van het geleverde gas.

De heer J. geeft bij de gemeente aan dat hij geen extra kosten wil betalen. Volgens hem heeft de gemeente beloofd dat de extra kosten voor rekening van de gemeente zouden zijn. De gasleverancier stuurt een contract aan de heer J., maar dat contract ondertekent hij niet. De gemeente betaalt – zonder medeweten van de heer J. – de gasrekeningen. De heer J. hoort 2,5 jaar niets van de gemeente. Hij hoort ook niets van de gasleverancier. Op een gegeven moment stopt de gemeente met het betalen van de gasrekening, ook zonder medeweten van de heer J.

Daarna krijgt de heer J. in korte tijd de ene rekening na de andere krijgt. De heer J. kan deze rekeningen niet betalen en hij benadert de ombudsman. Hij en zijn vrouw hebben al geruime tijd geen gas meer en op dat moment nadert de winter. De ombudsman bemiddelt. Uiteindelijk krijgt de heer J. in ruil voor een kleine huurverhoging alsnog een vaste aansluiting op het gasnet.

Er zijn echter nog openstaande facturen. Is het terecht dat de gemeente die niet wil betalen? De ombudsman oordeelt dat de gemeente de heer J. vooraf had moeten informeren dat zij de rekeningen voor de gasleveranties niet meer zou betalen. De heer J. werd nu onaangenaam verrast. De ombudsman vindt wel dat de gemeente mocht stoppen met betalen. In het huurcontract staat tenslotte dat de heer J. zelf de 'nutsvoorzieningen moet regelen'. De gemeente ontkent, maar zelfs als de gemeente compensatie had beloofd voor eventuele extra kosten, dan betekent dit nog niet dat de gemeente voor onbepaalde tijd de volledige gasrekening moet betalen.



## *Inleiding*

De heer J. ontvangt een pensioen op basis van de Algemene Ouderdomswet (AOW). In 2010 woont hij met zijn vrouw aan het Toepad in Rotterdam. Vanwege de herontwikkeling van het gebied moeten ze verhuizen. In overleg met Ontwikkelingsbedrijf Rotterdam betrekken ze een huurwoning in een andere straat in Rotterdam. Deze woning is ook eigendom van de gemeente Rotterdam, maar niet aangesloten op het reguliere gasnet. Vanwege het ontbreken van een aansluiting plaatst de gemeente een gastank in de tuin. De gemeente laat de 'nieuwe' woning in overleg met een gasleverancier 'droogstoken', voordat de heer en mevrouw J. er hun intrek nemen.

De heer J. wil geen gastank vanwege de extra kosten die dat met zich meebrengt. Volgens de heer J. belooft een medewerker van de gemeente compensatie voor de extra kosten. De heer J. krijgt geen rekeningen van de gasleverancier en denkt dat dit het gevolg is van de beloofde compensatie.

In 2013 wordt het beheer van de woning overgedragen aan Verwey vastgoed die namens de gemeente als beheerder van het vastgoed optreedt. Niet lang daarna krijgt de heer J. in korte tijd 3 rekeningen van het gasbedrijf. Die rekeningen kan hij niet betalen. Het gevolg is dat hij samen met zijn vrouw een groot deel van 2014 zonder gas zit, omdat hij de kosten van het bijvullen van de tank niet kan betalen. Na bemiddeling van de ombudsman krijgt de heer J., in ruil voor een kleine huurverhoging, alsnog een vaste aansluiting op het gasnet. De rekeningen voor het vullen van de tank tot het moment dat de familie J. een vaste aansluiting kreeg, blijven een punt van discussie.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld. De heer J. en de gemeente Rotterdam kregen de gelegenheid op de bevindingen te reageren. De heer J. is helaas in die periode overleden. Zijn zoon heeft namens de erven gereageerd. Na ontvangst van de reacties heeft de ombudsman de bevindingen vastgesteld en geeft hij zijn definitieve oordeel. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

De klacht van de heer J. is als volgt samengevat.



## **Klacht**

- Klacht 1* De gemeente Rotterdam is onverwacht gestopt met het betalen van de gasrekeningen. Hierdoor is een betalingsachterstand ontstaan.
- Klacht 2* De gemeente Rotterdam is ten onrechte gestopt met het betalen van de gasrekeningen.

## **Bevindingen**

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten, omstandigheden en standpunten.

1. Op 29 maart 2010 stuurt het Ontwikkelingsbedrijf Rotterdam een brief met als onderwerp: 'aanbieding huurovereenkomst + adres'.  
In de brief staat onder andere: *"Zoals bekend zal de huur per 1 april 2010 € 350,00 euro bedragen. Dat is de kale huurprijs. De nutsvoorzieningen dient u, zoals afgesproken zelf te regelen....Ter bevestiging van deze afspraken verzoek ik u om deze brief te ondertekenen en terug te sturen. Een exemplaar is voor u. Vervolgens sturen wij u ter ondertekening de huurovereenkomst."*
2. De ombudsman heeft tijdens het onderzoek naar de klacht noch van de heer J., noch van de gemeente een door de heer J. voor akkoord getekende brief 'aanbieding huurovereenkomst + adres' ontvangen.
3. Op 27 mei 2010 ondertekent de heer J. een huurcontract voor onbepaalde tijd. Het contract noemt als ingangsdatum 1 mei 2010. In het contract staat onder andere:  
**"Betalingsverplichting, betaalperiode**  
*Artikel 4.1 Met ingang van de ingangsdatum van deze huurovereenkomst bestaat de betalingsverplichting van huurder uit*  
*- de huurprijs*  
*- de vergoeding voor de onder 6 genoemde bijkomende leveringen en diensten (servicekosten).*  
.....  
**Leveringen en diensten**  
*Artikel 6. De door of vanwege verhuurder voor huurder te verzorgen bijkomende leveringen en diensten zijn de volgende: n.v.t.....*  
**Beheerder**  
*9. Tot verhuurder anders meedeelt treedt als beheerder op: de afdeling Vastgoed van het Ontwikkelingsbedrijf,...."*



4. Op 31 augustus 2010 stuurt Primagaz aan de heer J. een overeenkomst voor tankhuur en gasverkoop. In het contract staat dat Primagaz verwacht dat de familie J. ongeveer 2000 liter gas per jaar zal gebruiken. In de stalen tank past 1630 liter water. De huur van de tank is € 70,- per jaar exclusief BTW en inclusief telemetrie. Telemetrie wil zeggen dat de tank automatisch aan Primagaz 'laat weten' dat er bijgevuld moet worden. De dagprijs voor 100 liter gas is op dat moment € 48,98 exclusief BTW. Het geschatte verbruik is 2000 liter per jaar.
5. Een accountmedewerker bij de afdeling Vastgoed stuurt op 25 januari 2013 een e-mail aan Primagaz: *"Hierbij wil ik u verzoeken om met ingang van heden het contract voor het leveren van gas aan adres.... te Rotterdam (afleveradrescode: cu0020314) te beëindigen op naam van OBR afd. Vastgoed en over te schrijven op naam van de gebruiker en huurder . . . ., de fam. J.  
Graag ontvang ik van u een bevestigingsbericht van deze transactie."*
6. Primagaz mailt op 31 januari 2013 dat de aanpassing in de administratie heeft plaatsgevonden.
7. Op 7 november 2013 doet Primagaz een gaslevering. Op 8 november 2013 stuurt Primagaz de rekening ( € 837,82) van deze levering aan de heer Jonker.
8. Op 2 en 24 januari 2014 vinden weer gasleveringen plaats.
9. In 2013 kwamen 4 facturen<sup>1</sup> binnen voor gasleveringen aan het adres van de heer J. De totale kosten daarvan zijn ruim € 3200,-. Dat komt heel globaal neer op zo'n 5000 tot 6000 liter gas.
10. Op 24 juli 2014 stuurt Primagaz een brief aan de gemeente Rotterdam en aan de heer J. Primagaz schrijft dat er een dispuut bestaat over de verantwoordelijkheid voor de kosten van de huur van de tank en het gas. Primagaz stuurt een rekeningoverzicht en een kopie van de facturen. Primagaz vraagt om desnoods bij de betaling 'onder protest' te vermelden. Als het dispuut later is opgelost kunnen de gemeente en de heer J. zich tot elkaar wenden voor het onderling verrekenen van de betaalde kosten. Als op 25 juli 2014 niet is betaald zal Primagaz de gastank weg halen. In het bijgevoegde rekeningoverzicht staat een

---

<sup>1</sup> Factuurdata 29 januari, 14 maart, 13 mei en 8 november 2013. Overgenomen uit het overzicht van Primagaz van 24 juli 2014.



bedrag open van € 2.368,72 op naam van de gemeente (OBR afdeling Vastgoed) en € 1.796,48 op naam van de familie J. De facturen zijn gedateerd vanaf 29 januari 2013 tot en met 28 april 2014.

11. Op 23 oktober 2014 mailt Primagaz aan een accountmedewerker van de gemeente Rotterdam: *“We hebben inmiddels een betaling ontvangen voor factuur ... (van 13 mei 2013), maar ik vermoed dat u eigenlijk factuur.... (januari 2013) had willen betalen.... Van de familie J. hebben we geen response op ons schrijven d.d. 18 juli 2014 mogen ontvangen. Heeft u intussen nog kans gezien om met hen om de tafel te gaan? Kunt u ons wellicht uit de doeken doen wat precies de relatie is tussen de gemeente Rotterdam en de familie J.?”*
12. De accountmedewerker antwoordt op 23 oktober 2014 in een e-mail aan Primagaz: *“Bij mijn weten zijn de facturen die door Primagaz (ten onrechte) op naam van de gemeente gezet zijn, nu betaald door de gemeente. Ik zal nog even kort de situatie schetsen. .... De gemeente heeft de woning in eigendom en opgeknapt. Een vaste gasleiding paste niet in het opknappbudget en in overleg met de familie J. (de nieuwe huurder) is besloten een gastank te plaatsen. Het plaatsen zou op kosten van de gemeente gebeuren, het gebruik zou voor de familie J. zijn. Om een en ander snel te kunnen regelen heeft de gemeente het gebruik in eerste instantie op haar naam gezet met de bedoeling dat contract om te zetten in een gebruiksovereenkomst voor de familie J. Dat is in januari 2013 geëffectueerd en hebben jullie ook per mail bevestigd. Alle leveringen zijn in principe voor rekening van familie J., maar de leveringen na januari 2013 zeker. Daar kan geen twijfel over bestaan..... De gemeente is haar betalingsverplichtingen ruimschoots nagekomen en ik verzoek u zich in deze zaak verder tot de fam. J. te richten.”*
13. Op 24 oktober 2014 vraagt de accountmedewerker van de gemeente aan Primagaz of het mogelijk is dat de familie J. maandelijks een voorschot betaalt, zodat zij niet in 1 keer een hoog bedrag moeten betalen.
14. Op 24 oktober 2014 mailt Primagaz terug dat een van hun vertegenwoordigers zal worden gevraagd om een afspraak te maken met de familie J. Op die manier kan hun situatie persoonlijk worden besproken.
15. Op 8 januari 2015 vindt een gaslevering plaats. Onduidelijk is wie de opdracht voor deze levering door Primagaz heeft gegeven.



16. Op 2 juli 2015 schrijft de gemeente Rotterdam aan de ombudsman: *“Ten onrechte heeft de gemeente Rotterdam de facturen van Primagaz tot 2013 betaald....In januari 2013 is Primagaz erop geattendeerd dat de facturen ten onrechte aan de gemeente Rotterdam werden verstuurd en dat deze aan de familie J. gestuurd moesten worden. Dit heeft overigens geen relatie met de overname van het beheer van de woning door Verwey Vastgoed. Helaas is de familie J. er niet over geïnformeerd dat de rekeningen voor de levering van het gas in het vervolg aan hen zouden worden gestuurd. Wel kan van de familie J. worden verwacht dat zij, op basis van het huurcontract en de voorafgaande correspondentie, wisten dat de kosten voor de gaslevering voor rekening van de familie J. zouden zijn.”*
17. De heer J. betwist het gestelde aantal m3 meters gasverbruik en de hoogte van de rekeningen. Hij heeft geprobeerd daarop een reactie te krijgen van de gemeente, maar die vindt dat een zaak tussen de heer J. en Primagaz.
18. In de tweede helft van 2015 haalt Primagaz de gastank weg. De heer en mevrouw J. zijn vanaf die tijd aangesloten op het gewone gasnet. In ruil daarvoor betalen zij een kleine huurverhoging.
19. Op 9 november 2015 kondigt een advocaat, namens schuldeiser Primagaz een dagvaarding aan. Er wordt gedagvaard als de heer J. niet uiterlijk 13 november 2015 € 2.067,19 heeft betaald.

#### **Standpunt klager.**

20. Het standpunt van klager is conform zijn klacht. Het betalen van de facturen door de gemeente leek onderdeel van de compensatie. Toen er eenmaal facturen kwamen waren die opvallend hoog *“Alsof er een fabriekshal werd verwarmd”*. De heer J. heeft op 30 oktober 2014 bezoek gehad van een adviseur van Primagaz om te zien hoe zijn hoge gasverbruik te verklaren was. De adviseur heeft na het bezoek niks meer laten horen. Toen Stedin later de aansluiting op het reguliere gasnet verzorgde is door de monteur gezegd dat de afstelling van de geiser verkeerd was. Hierdoor was het apparaat voortdurend in bedrijf. De heer J. stelde dat hij daar niet voor verantwoordelijk was.
21. De familie van de heer J. vindt dat het hoge gasverbruik had moeten opvallen. De gemeente heeft de familie opgescheept met een relatief dure brandstofvoorziening en is indirect verantwoordelijk voor de verkeerde afstelling van de installatie. Wat gaat de gemeente doen met alle openstaande facturen en de overige kosten die gemaakt zijn?



### *Standpunt gemeente.*

22. De gemeente stelt dat de familie J. misschien verrast was door de facturen van Primagaz, maar had moeten weten dat de gaslevering voor eigen rekening zou zijn.

### *Wet en regelgeving*

23. Algemene wet bestuursrecht; artikel 3.1, lid 2 (schakelbepaling). Het verhuren van een woning is een privaatrechtelijke handeling van de gemeente. Ook daarvoor gelden de beginselen van behoorlijk bestuur.

### *Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten*

24. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan de behoorlijkheidsnormen goede informatieverstrekking en redelijkheid.

#### **Goede informatieverstrekking**

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven

#### **Redelijkheid**

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

### *Overwegingen*

25. Van mei 2010 tot januari 2013 stond het contract met Primagaz voor gasleveringen aan de heer J. op naam van het Ontwikkelingsbedrijf Rotterdam (OBR) afdeling Vastgoed en werden de rekeningen door de gemeente Rotterdam betaald.





26. Op 31 augustus 2010 biedt Primagaz een contract aan de heer J. voor de levering van gas en de huur van de gastank. Daarna is het 2,5 jaar 'stil' en in die tijd betaalt de gemeente de kosten.
27. De gemeente is daarna onverhoeds, zonder mededeling aan de heer J., gestopt met het betalen van de gasrekeningen voor de heer J. Daarnaast is er contact geweest tussen de gemeente Rotterdam en Primagaz zonder dat de heer J. dat weet.
28. De ombudsman vindt dat de gemeente aan de heer J. vooraf had moeten meedelen dat hij voortaan de rekening zou krijgen én die zou moeten betalen. Dus voor de gemeente aan Primagaz vroeg om het contract op naam van de heer J. over te schrijven.
29. De ombudsman vindt niet dat de gemeente onterecht is gestopt met betalen. In het maatschappelijk verkeer is het gebruikelijk dat huurders van een woning, zelf betalen voor de nutsvoorzieningen. Alleen als dit in een huurcontract anders is afgesproken, kan er sprake zijn van een afwijkende situatie.
30. In het huurcontract dat de heer J. ondertekende stond: *'De door of vanwege verhuurder voor huurder te verzorgen bijkomende leveringen en diensten zijn de volgende: n.v.t.'* In de brief van 29 maart 2010 stond expliciet dat de heer J. de nutsvoorzieningen zelf moest regelen.
31. De ombudsman vindt dat de gemeente duidelijk genoeg is geweest dat de heer J. zelf gas, licht en water moest betalen ondanks het feit dat er tijdens het onderzoek geen getekend exemplaar van de brief van 29 maart 2010 is opgedoken. In deze brief staat dat de familie J. de nutsvoorzieningen zoals afgesproken zelf dient te regelen.
32. Dat de gemeente een tijd toch de gasrekeningen heeft betaald, maakt dit niet anders. En als de gemeente een mondelinge toezegging doet dat er compensatie zal worden geboden, betekent dit nog niet dat de heer J. erop kan vertrouwen dat de gemeente voor onbepaalde tijd de volledige gasrekening zal betalen.



## *Oordeel*

33. De ombudsman geeft zijn oordeel over de 2 klachten

*Klacht 1* De gemeente Rotterdam is onverwacht gestopt met het betalen van de gasrekeningen. Hierdoor is een betalingsachterstand ontstaan.

Deze klacht is gegrond. De gemeente heeft niet behoorlijk gehandeld door te stoppen met betalen en dit niet van tevoren aan de heer J. en zijn vrouw kenbaar te maken. Er is onvoldoende vorm gegeven aan de behoorlijkheidsnorm goede informatieverstrekking. De heer J. was daardoor niet voorbereid op de ontvangst van een aantal facturen in een korte periode.

*Klacht 2* De gemeente Rotterdam is onterecht gestopt met het betalen van de gasrekeningen.

Deze klacht is niet gegrond. De gemeente heeft niet onbehoorlijk gehandeld door de betalingen te stoppen. Er is voldoende vorm gegeven aan de behoorlijkheidsnorm redelijkheid.

De ombudsman ziet in het voorgaande geen aanleiding om aan zijn oordeel een aanbeveling te verbinden.



## *Bijlage bij rapport 2015.96*

### *Klachtbehandeling door de gemeente*

1. Op 7 september 2014 stuurt de heer J. een brief aan de gemeente.
2. Op 17 oktober 2014 mailt een medewerker van de ombudsman aan de klachtcoördinator van de gemeente de klachten van de heer J. en een verzoek om overleg.
3. Op 7 november 2014 mailt de heer K. van Stadsontwikkeling dat de klacht bij Vastgoed is terecht gekomen en zo snel mogelijk wordt behandeld.
4. Op 18 november 2014 vraagt een medewerker van de ombudsman aan de heer K. naar de stand van zaken.
5. Op 19 november 2014 mailt de heer K. een mogelijke oplossing. Als de heer J. akkoord gaat met een kleine huurverhoging zal de gemeente Rotterdam de aansluiting op het vaste gasnet realiseren.
6. Een medewerker van de ombudsman vraagt op 20 november 2014 om hoeveel huurverhoging het precies gaat.
7. Op 19 december 2014 wordt een bedrag overgemaakt namens het Fonds Bijzonder Noden Rotterdam (FBNR) aan Primagaz. Het doel is de gastank van de familie J. voor de kerst gedeeltelijk op te vullen.
8. Een medewerker van de ombudsman mailt op 22 december 2014 aan Primagaz dat de betaling is overgemaakt en dat het hopelijk lukt om voor de Kerst nog aan de familie J. te leveren.
9. Op 23 december 2014 levert Primagaz gas aan de familie J.
10. Primagaz laat de ombudsman op 5 januari 2015 weten dat er nog voor een bepaald bedrag aan openstaande facturen is op het adres van de heer J.
11. Op 21 januari 2015 stuurt de ombudsman een brief aan de heer J. om de gift van het FBNR administratief af te handelen. De ombudsman zal de heer J. nog nader informeren over zijn klacht over de onverwacht gestaakte betalingen door de gemeente Rotterdam.
12. Op 13 februari 2015 stuurt Primagaz een aanmaning aan de heer J. voor een factuur van een gaslevering op 9 januari 2015. Onduidelijk is wie de opdracht voor de levering heeft gegeven.
13. Op 23 maart 2015 vraagt een medewerker van de ombudsman aan de heer K. wat de stand van zaken is met betrekking tot een vaste aansluiting op het gasnet.

### *Klachtbehandeling door de ombudsman*

14. Op 24 februari 2014 spreekt de heer J. telefonisch met de ombudsman. Hij vertelt zijn klachten over de gemeente Rotterdam. De heer J. en de ombudsman spreken



- af dat de klacht vast wordt geregistreerd, maar dat de heer J. eerst overlegd met zijn advocaat en stukken zoekt die zijn klachten onderbouwen.
15. Op 19 maart 2014 belt de heer J. opnieuw de ombudsman. Hij kan zijn advocaat niet bereiken. De ombudsman vindt op internet informatie over de nieuwe contactgegevens van de advocaat en geeft deze door aan de heer J.
  16. De heer J. belt op 29 september naar de ombudsman en deelt mee dat hij een aangetekende brief heeft verstuurd aan de gemeente met zijn klachten. De ombudsman vertelt dat de gemeente nu 4 weken de tijd heeft om de klachten te behandelen (de servicenorm van de gemeente Rotterdam).
  17. Op 15 oktober 2014 stuurt de heer J. een brief aan de ombudsman. De ombudsman heeft zich in eerste instantie bezig gehouden met het oplossen van de acute nood (geen gas en een naderende winter) en het niet aangesloten zijn op het reguliere gasnet. De ombudsman heeft bemiddeld tussen de gemeente Rotterdam en de heer J.
  18. Op 25 februari 2015 laat de ombudsman de heer J. en de gemeente Rotterdam schriftelijk weten dat hij een onderzoek heeft ingesteld naar de klachten van de heer J.
  19. Op 7 april 2015 stuurt de ombudsman een rappelbrief aan het cluster Stadontwikkeling van de gemeente Rotterdam
  20. Op woensdag 8 april 2015 mailt klachtencoördinator dat hij de klachtbehandelaar per ommegaande heeft verzocht te reageren naar de ombudsman.
  21. De ombudsman mailt op 15 juni 2015 dat er nog geen reactie is gekomen. Op dezelfde dag reageert de klachtencoördinator met excuses. Hij hoopt de dag erna meer informatie te kunnen geven.
  22. Op 18 juni 2015 laat de klachtencoördinator van de gemeente Rotterdam weten dat het toch nog wat langer duurt voor er een reactie komt.
  23. Op 23 juni 2015 mailt een stafmedewerker van de gemeente Rotterdam een reactie op de klachten en de onderzoeksvragen. Er wordt toegezegd dat later die week een officiële brief zal volgen.
  24. Op 2 juli 2015 reageert de waarnemend directeur Ruimtelijk Economische Ontwikkeling op de brief van 25 februari 2015 van de ombudsman.
  25. De ombudsman stelt de gemeente op 14 juli 2015 aanvullende vragen.
  26. Op dezelfde datum, 14 juli 2015, stuurt de ombudsman de schriftelijke reactie van 2 juli 2015 van de gemeente Rotterdam voor hoor en wederhoor naar de heer J.



27. De ombudsman informeert de 'Debt collector' van Primagaz op 7 augustus 2015 dat hij geen belangenbehartiger is, maar oordeelt of de klachten van de heer J. over de gemeente Rotterdam gegrond zijn. Dit naar aanleiding van diverse e-mails van de 'Debt collector', namens Primagaz, die wil dat de openstaande gasrekeningen betaald worden.
28. Op 9 september 2015 stuurt de ombudsman een rappelbrief ten aanzien van de aanvullende vragen aan de gemeente Rotterdam. Ook stuurt hij een rappelbrief aan de heer J.
29. Op 17 september 2015 beantwoordt de directeur Ruimtelijke Economische Ontwikkeling de aanvullende vragen van de ombudsman.
30. Op 12 oktober 2015 neemt de ombudsman telefonisch contact op met de heer J. om te informeren naar de stand van zaken.
31. Op 18 november 2015 geeft de heer J. bij de ombudsman stukken af ten behoeve van het onderzoek en verzoekt hij de ombudsman om een interventie ten aanzien van de incasso door Primagaz.
32. Op 24 december 2015 laat de heer J. desgevraagd telefonisch weten dat Primagaz (nog) geen invorderingsmaatregelen heeft genomen.
33. De directeur Ruimtelijk Economische Ontwikkeling reageert op 31 mei 2016 op de bevindingen en het voorlopig oordeel. De gemeente kan zich vinden in het voorlopig oordeel. Na ontvangst van het definitieve oordeel zal de gemeente contact opnemen met de heer J.
34. De heer J. belt op 15 juli 2016 naar de ombudsman. Het is hem om gezondheidsredenen niet gelukt om een reactie te geven op de bevindingen. Hij wil vooral wijzen op het hoge gasverbruik, mogelijk als gevolg van een onjuiste afstelling van de verwarmingsketel.
35. Op 19 juli 2016 vraagt een medewerkster van de gemeente om de stand van zaken.
36. De ombudsman schrijft op 29 juli 2016 aan de heer J. dat hij hem nog een laatste uitstel wil geven tot en met 5 augustus 2016.
37. Op 4 augustus 2016 laat de zoon van de heer J. telefonisch weten dat zijn vader is overleden. Door alles wat daar bij komt kijken is hij niet in staat om uiterlijk 5 augustus 2016 zijn reactie te geven.
38. Op 16 augustus 2016 stuurt de ombudsman een brief aan de zoon van de heer J. en een brief aan de gemeente. De ombudsman schrijft dat het oordeel is uitgesteld wegens het overlijden van de heer J. Zijn zoon en erfgenaam heeft nu tot 1 september 2016 de tijd gekregen om een reactie te geven.
39. Op 7 september 2016 reageert de zoon van de heer J. namens de erven op de bevindingen en het voorlopig oordeel.



40. Op 11 september 2016 informeert de zoon van de heer J. of de reactie op de bevindingen goed is aangekomen.
41. Op 12 september 2016 laat de ombudsman de zoon van heer J. telefonisch weten dat de reactie is ontvangen.
42. Op 16 september 2016 vraagt de ombudsman de zoon van de heer J. om aanvullende informatie.
43. Op 16 september 2016 informeert de ombudsman de gemeente dat er nader onderzoek wordt gedaan.
44. Op 20 september 2016 stuurt de zoon van de heer J. aanvullende informatie van Primagaz.
45. De gemeente informeert op 22 september 2016 bij de ombudsman naar de stand van zaken.
46. Op 29 september 2016 geeft de ombudsman de gemeente telefonisch een update van de stand van zaken.