

Schade aan auto door afbreken tak

Tijdens een storm valt er een tak op de geparkeerde auto van de heer H. Hij meent dat de gemeente het ongeluk had kunnen voorkomen. Enkele maanden na het ongeluk stelde de gemeente namelijk bij een controle vast dat de boom ziek was en gekapt moest worden. Had ze dat eerder vastgesteld, dan had klager geen schade gehad, zo redeneert hij. De heer H. stelt de gemeente aansprakelijk, maar die weigert de aansprakelijkheid te aanvaarden. Ze zou voorafgaand aan de storm geen aanwijzingen hebben gehad dat de boom ziek was.

Hoewel de heer H. de zaak aan de rechter voor kan leggen, besluit de ombudsman zich in de kwestie te verdiepen. Wellicht is een rechtsgang te voorkomen. Hij leest het controle-rapport en dat van drie jaar eerder en stelt vast dat er te weinig aanwijzingen zijn dat de gemeente stekken heeft laten vallen. Wil de heer H. het er niet bij laten zitten, dan zal hij de rechter in moeten schakelen. De ombudsman heeft geen aanleiding te intervenieren.

“De brandweer vindt het niet goed dat ik een scootmobiel bij mijn seniorenwoning stal. Daarom krijg ik geen scootmobiel.”

Klager woont in een seniorenwoning. Hij is daar gaan wonen omdat hij in zijn oude huis geen stallingsruimte voor een scootmobiel had. Stallingsruimte bij de woning is één van de voorwaarden om in aanmerking te kunnen komen voor een scootmobiel. Aan alle andere voorwaarden voldeed klager wel.

Nadat klager verhuisd was naar een seniorenwoning vraagt hij opnieuw een scootmobiel aan, maar ook nu wordt zijn aanvraag afgewezen. De Brandweer blijkt te hebben vastgesteld dat in strijd met de regels voor brandveiligheid de scootmobielen op de gang in het seniorencomplex gestald werden. Daarom werden geen nieuwe scootmobielen meer toegekend aan mensen in dit complex. De ombudsman besluit dit dilemma aan de gemeente voor te leggen omdat die de spin in het web is. De gemeente is weliswaar formeel niet verantwoordelijk -Waterweg Wonen is de verhuurder- maar de gemeente is de verbinding tussen de verhuurder, de Brandweer, Bouw- en Woningtoezicht en ROGplus. De ombudsman stelt de vraag hoe het komt dat senioren met een lichamelijke beperking die aangewezen zijn op een scootmobiel dan toch een woning in het complex toegewezen krijgen en in sommige gevallen een verhuiskostenvergoeding van de gemeente krijgen. De gemeente trekt zich het lot van klager aan, ziet het belang voor eventuele toekomstige bewoners en nodigt ROGplus en Waterweg Wonen aan tafel. Voor klager wordt een passende oplossing gevonden. Daarnaast worden in het complex alternatieven gezocht voor een structurele oplossing van het stallingsprobleem. Totdat dat alternatief is gevonden wordt de leeftijdsgrens voor nieuwe bewoners van de flats verlaagd naar 45+. Klager is heel gelukkig met zijn scootmobiel omdat hij weer naar buiten kan. Hij is ook blij dat door zijn signaal toekomstige bewoners niet in dezelfde situatie terecht zullen komen.

2010.800

3

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

**'Op slinkse wijze wordt systematisch meer binnen
gehaald dan waar men als gemeente recht op heeft'**

De heer N. meent dat de gemeente de waarde van een aantal woningen dat hij bezit 'volstrekt willekeurig' vaststelt. Hij kaart dat al jaren in bezwaarschriften aan, die regelmatig tot aanpassing van de waarden leiden. Hij meent dat de gemeente stelselmatig (iets) te hoog waardeert en wil dit patroon doorbroken zien. De ombudsman brengt de heer N. en de gemeente in gesprek. Dat levert de heer N. uitgebreide uitleg over en inzage in de werkwijze van de gemeente op. Dat neemt in ieder geval zijn gevoel weg, dat sprake is van willekeur of onzorgvuldig werken.

Invordering naheffingsaanslag parkeerbelasting door Tobias Fiscaal Vlaardingen en PBOverheden

Inwoners van Maassluis zijn een dagje gaan stadten in Vlaardingen. Als zij bij de auto terugkomen zien ze een bon achter de ruitenwissers zitten. Ze gaan kort daarna voor 4 maanden naar het buitenland en zijn de naheffingsaanslag helemaal vergeten. In hun afwezigheid hebben zij echter geen regeling getroffen voor dit soort zaken, met als gevolg aanmaningen en dwangbevelen. Klager dient bezwaar in tegen de invorderingskosten en betaalt de naheffingsaanslag. Nadat het bezwaar is afgewezen betaalt hij ook de invorderingskosten. Wat schetst zijn verbazing als hij zowel door Tobias Fiscaal als door PBGroep Overheden gemaand wordt om de invorderingskosten te betalen. Beiden reageren niet op zijn brieven. Slapeloze nachten hebben klager en zijn vrouw ervan. Als er een dwangbevel wordt betekend, besluiten zij naar de ombudsman te gaan. Die kan op de meegebrachte rekeningafschriften zien dat klagers inderdaad betaald hebben. De ombudsman schrijft zowel Tobias Fiscaal als PBGroep Overheden aan, met het verzoek e.e.a. uit te zoeken en de invordering op te schorten. Beide bedrijven zeggen dat toe. Kort daarna laat PGGroep Overheden per e-mail weten: *“Wij hebben van Tobias Fiscaal net e-mail ontvangen dat de kosten betaald zijn. Het dossier is nu gesloten.”* Er komt echter geen schriftelijke reactie meer naar klagers. De ombudsman schrijft klagers daarop: *“Draai deze e-mails uit en bewaar ze zodat u bewijs hebt dat de zaak gesloten is. Ik bewaar de spullen ook. Mocht u erop terug willen komen dan kan ik ze nog 5 jaar terugvinden.”*, waarna hij het dossier sluit.

2010.295

5

“Een medewerker van de gemeente, de nieuwe vriendin van mijn ex-man, heeft ten onrechte in mijn persoonsgegevens gekeken.”

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

Door klacht 7 (2009.177) uit het verslagjaar 2009 weet de ombudsman dat de gemeente alle protocollen in werking heeft gezet. Dat wil zeggen dat na te gaan is wie, wanneer een persoonslijst heeft geraadpleegd en welke wijzigingen daarin zijn aangebracht. Hij vraagt de gemeente na te gaan of de desbetreffende medewerker de persoonslijsten van klagster heeft bekeken. De gemeente laat weten dat dit niet het geval is en dat alle raadplegingen en bewerkingen rechtmatig lijken: uitgevoerd door bevoegde personen ten behoeve van uit te voeren taken. De ombudsman informeert klagster en laat weten dat hij op dit moment geen aanleiding ziet verder onderzoek in te stellen. De gemeente is alert en mocht klagster communicatieproblemen met de gemeente hebben, dan weet zij de ombudsman te vinden.

2009.1028

6

Klager is ontevreden dat de gemeente hem naar Pameijer heeft doorverwezen en het budgetbeheer beëindigt.

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

Klager laat het herhaaldelijk afweten op afspraken met de dienst en zijn begeleiders van Pameijer. Daarom wordt het budgetbeheer beëindigd. Het gevolg daarvan is dat allerlei schuldeisers klager weer rechtstreeks benaderen, waardoor hij in paniek raakt.

De ombudsman informeert klager dat hij niet bevoegd is over het gedrag en de uitspraken van de medewerkers van Pameijer een klacht in behandeling te nemen. Wel kan hij onderzoeken of de verwijzing naar Pameijer in orde was en of de gemeente ten onrechte het budgetbeheer beëindigd heeft. De ombudsman concludeert dat gelet op de situatie verwijzing naar een deskundige begeleider van Pameijer niet onredelijk leek. Aangezien het Budgetbureau bereid is klager weer in budgetbeheer te nemen sluit hij het dossier.

2009.1121

7

Oordeel:
Geen (eind)oordeel: Beëindigd door de
ombudsman

‘Wat gaat er volgens u mis?’

De heer K. legt de ombudsman een lijvige correspondentie - op papier en per e-mail - voor tussen hem en de afdeling Sociale Zaken en Werk. Wat hij precies van de ombudsman verwacht maakt hij niet duidelijk. De ombudsman antwoordt de heer K. om te beginnen dat hij aan zal moeten geven waarover hij klaagt. Hij voelt er niet voor ‘een zoektocht te ondernemen naar klachtwaardige elementen uit de communicatie’. Voor deze keer doet de ombudsman een poging om de kern uit de correspondentie te destilleren. Heeft de ombudsman het goed, dan meent de heer K. dat de gemeente hem aan het werk wilde krijgen, zonder rekening te houden met zijn ‘resocialisatie en zorgplicht als vader van minderjarige kinderen.’ De ombudsman verdiept zich in de zaak en stelt vast dat *‘er niks raars aan de hand lijkt en er overeenkomstig wet- en regelgeving wordt gehandeld. De gemeente mag van u verwachten dat als u aan het werk kunt, u dit ook zal doen, ongeacht dat u de zorg heeft voor minderjarige kinderen.’*

2010.163

8

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

Dreigende huisuitzetting

Mevrouw V. had een uitkering en is via een re-integratiebureau aan het werk gegaan. Dat is misgelopen, met als gevolg dat ze al maanden van een inkomen verstoken is en een huisuitzetting dreigt. Ze zegt een uitkering te hebben aangevraagd, de dienst betwist dat. De ombudsman vraagt de afdeling SoZaWe om aandacht voor de situatie van mevrouw V. Die wil wat voor mevrouw betekenen, maar zij vermijdt vervolgens contact. De ombudsman doet nog een poging om haar en de afdeling samen te brengen, maar zij ontloopt ook de ombudsman. Dus einde oefening, helaas.

2010.280

9

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

'Ik word van het kastje naar de muur gestuurd'

Mevrouw D. heeft het gevoel dat ze tussen wal (de gemeente) en schip (het re-integratiebureau) is geraakt. Ze heeft onenigheid met het re-integratiebureau, waar de gemeente haar naartoe heeft gestuurd. Het bureau zou onvoldoende oog hebben voor haar gezondheidstoestand. Resultaat van het conflict is dat ze geen salaris meer ontvangt. Ze klopt aan bij de gemeente en vindt daar naar eigen zeggen onvoldoende oor. De ombudsman brengt de gemeente en mevrouw D. met elkaar in gesprek. Dat leidt tot een nabetaling van salaris en een nieuw re-integratieproject voor mevrouw D.

2010.999

10

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

'Wij houden dus niks meer over om met ons gezin van te eten'

Mevrouw H. heeft een trits financiële problemen. Zij en haar man zouden van te weinig geld moeten leven, maar geen recht hebben op een (aanvullende) uitkering. Verder is loonbeslag op haar inkomen gelegd en betwijfelt ze of dat op de juiste manier is gebeurd. Tenslotte kampt ze met schulden. De ombudsman kan niet vaststellen dat de gemeente ergens tekort is geschoten en probeert zo goed mogelijk mee te denken en haar op het juiste spoor te zetten.

2009.1133

11**Discussie over de ingang van de datum van de nieuwe huurprijs voor het gebruik van een strook grond**

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

De discussie over de inhoud van een huurovereenkomst duurt erg lang. Uiteindelijk wordt er in 2009 een nieuwe huurovereenkomst overeengekomen. Klaagster is het er niet mee eens dat de gemeente verwacht dat de huurster de nieuwe huurprijs met terugwerkende kracht vanaf 2007 betaalt. Klaagster wil betalen vanaf 1 januari 2009. De ombudsman vraagt de gemeente op welke juridische regel de navordering over de jaren 2007 en 2008 is gebaseerd. De gemeente meldt daarop dat men uit coulance de nieuwe huurprijs wil hanteren vanaf 1 januari 2009, conform het voorstel van klaagster. De ombudsman sluit daarop de klacht af en schrijft klaagster: *“De gemeente heeft mij bij brief van 2 maart 2010 laten weten bereid te zijn uit coulance de nieuwe huurovereenkomst op 1 januari 2009 in te laten gaan. Of coulance nu het juiste woord is weet ik niet, maar met dit voorstel wordt wel het door u gewenste resultaat bereikt, zoals u dat tijdens ons gesprek op het spreekuur formuleerde. Klachtbehandeling is dan niet nuttig meer, temeer omdat een onderzoek naar deze klacht geen nieuwe feiten aan het licht zal brengen. Het is voor iedereen helder wat er is gebeurd. U verschilde met de gemeente van mening over de consequenties die de gang van zaken zou moeten hebben. Nu u daarover niet meer van mening verschilt kan de klachtbehandeling beëindigd worden.”*

2010.32

12**Overlast sportterrein**

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

De heer T. woont in een flat die naast voetbalvelden is gelegen. Het sporten op de velden brengt volgens hem op twee manieren overlast mee. Om te beginnen parkeren voetballers hun auto's op parkeerplaatsen die voor bewoners van de flat zijn bestemd. Daarnaast zegt hij overlast te hebben van de lichtmasten en luidruchtige sporters die in het weekeinde vroeg met trainen beginnen. De ombudsman gaat ter plaatse kijken, vraagt ook andere bewoners naar hun ervaringen en stelt vast dat er geen alarmerende situatie is. De heer T. kan de DCMR vragen om te beoordelen of de lichtmasten goed zijn afgesteld. Daarnaast kan hij het gesprek aangaan met de gemeente over het parkeergedrag van de sporters. De ombudsman ziet geen aanleiding in te grijpen en hem die wegen te besparen.

13

- 1) Wijziging parkeersituatie
- 2) Krappe overgangstermijn
- 3) Geen ontheffing

Oordeel:
 Ongegrond: i.c. geen schending van het
 redelijkheidsbeginsel

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

 Niet-ontvankelijk: Er staat nog een
 bestuursrechtelijke voorziening open

Klager en zijn burens parkeren hun autos al jaren op het (brede) trottoir voor hun woning. De gemeente wil af van deze praktijk. Ze wil het trottoir versmallen en op de ruimte die zo ontstaat openbare parkeerplaatsen aanleggen. Klager heeft lang geleden een ontheffing gehad van het verbod om auto's op de stoep te parkeren, maar de gemeente heeft aangegeven die niet opnieuw te zullen verlenen. Klager vindt dat de gemeente hem te weinig tijd gunt om aan de nieuwe situatie te wennen en een oplossing te vinden. De ombudsman schrijft hem: *'de gemeente [kan] besluiten om een situatie die zij lange tijd heeft laten voortbestaan, te veranderen. Ik kan haar daar niet van afhouden. Wel zal de gemeente daarbij de verschillende belangen die er bestaan moeten inventariseren en afwegen; ook zal ze gezien de voorgeschiedenis bewoners de tijd moeten geven om zich aan te passen aan de verandering. Het eerste heeft de gemeente mijns inziens gedaan: ze kent uw belang en het algemene belang bij parkeerruimte in uw buurt en heeft die belangen afgewogen. De uitkomst daarvan is een keuze die ik moet respecteren, tenzij ze overduidelijk onhoudbaar is. In uw geval kan ik dat niet vaststellen. [-] Wat de overgangstermijn betreft: de gemeente heeft opnieuw enkele maanden genomen voor het doorvoeren van de verandering, dus handelt niet op stel en sprong. Toch heb ik het gevoel dat u het bent geweest die tijd afgedwongen heeft en dat de gemeente een (te?) snelle overgang beoogde. Omdat ik dat niet precies heb onderzocht, onthoud ik mij van een oordeel. [-] Ik wijs u er nog op dat u de wethouder kunt vragen om een besluit over zijn standpunt dat u niet in aanmerking komt voor een ontheffing. Tegen dat besluit kunt u bezwaar aantekenen, waarna de bezwaarcommissie de situatie kan beoordelen. Omdat die weg voor u openstaat, onderzoek ik niet of de gemeente terecht weigert de huidige situatie te continueren.'*

Parkeerdruk

De heer H. klaagt erover dat het lastig is om zijn auto in de buurt van zijn woning te parkeren. Zeker op marktdagen is het bijna onmogelijk een parkeerplek te vinden. Hij zou liever in een andere zone parkeren, waar meer plaats is, maar dat mag niet met zijn parkeervergunning. Hij begrijpt niet goed waarom, want volgens hem ligt de straat waarin hij woont binnen die andere zone. De ombudsman achterhaalt dat klagers straat in twee zones uiteen valt en dat de heer H. een vergunning voor de juiste zone heeft ontvangen. Of de zone-indeling in klagers buurt gelukkig is, beoordeelt de ombudsman niet. De indeling is bepaald door het college en over dergelijke beleidsmatige keuzes mag de ombudsman zich niet uitspreken. De heer H. zal moeten wachten op de evaluatie van het beleid, waarbij de gemeente zijn kanttekeningen mee zal wegen.