

Oordeel:  
Ongegrond: i.c. geen schending van  
beleefdheids- en/of fatsoensnormen

2011.617

# 1

## **Geen bezoek, dan ook geen cadeau!**

De schoonouders van klager waren 60 jaar getrouwd, maar konden vanwege gezondheidsproblemen geen bezoek van de burgemeester ontvangen. De schoonmoeder van klager deelde dat telefonisch mee aan de medewerkster Kabinet. In dat telefoongesprek vroeg zij ook of het mogelijk was in plaats van bloemen of een taart, een cadeaubon te ontvangen. De reactie van de gemeente daarop was, dat als de (loco)burgemeester niet op bezoek kwam, er ook geen cadeau gegeven werd. Klager vindt zich daarover op en vraagt de ombudsman om zijn invloed aan te wenden om ervoor te zorgen dat dit in de toekomst wel gebeurt. De ombudsman vindt dat het aan de gever is om de omvang van een cadeau te bepalen. Hij bespreekt met klager, dat het weliswaar een aardige geste zou zijn geweest als de gemeente een bos bloemen of ander presentje had verstuurd, maar dat hij vindt dat zoiets niet afgedwongen kan worden.

*“De gemeente komt terug op een toegezegde schadevergoeding.”*

Klager heeft een pand in eigendom dat hij verhuurt. Op enig moment wordt het pand gekraakt. Klager laat gas en elektriciteit afsluiten. Bij een bezoek aan het pand constateert hij dat er een hennepplantage in het pand zit. Hij probeert daarvan aangifte te doen, maar de politie weigert direct op te treden. Kort daarna staat zijn pand in brand. Er zou buiten de meter elektriciteit zijn afgetapt. Klager vindt dat de gemeente de schade moet betalen en spreekt de burgemeester aan. Die heeft immers niets aan de kraker gedaan en hij is hoofd van de politie. Klager stelt ook dat de burgemeester toegezegd heeft dat de schade (volgens klager zo'n € 170.000) betaald zou worden.

De ombudsman vraagt de gemeente daarop te reageren. De gemeente laat weten inderdaad een claim te hebben ontvangen, maar zich niet aansprakelijk te achten. Op basis van de stukken concludeert de ombudsman dat nergens uit blijkt dat er een onomwonden toezegging is gedaan op basis waarvan klager mocht aannemen dat er inderdaad een geldbedrag aan hem uitbetaald zou worden. De ombudsman verwijst klager daarop naar de civiele rechter, er zijn geen feiten of omstandigheden op basis waarvan een onderzoek naar de klacht kan worden ingezet.

Klager vindt dit soort procedures niks: *“Heb menig broertje dood aan civielrechtelijke procedures. Energievretend, geldverslindend.”* De ombudsman heeft begrip voor dit standpunt, maar het verandert de uitkomst van dit dossier niet.

***“De gemeente heeft mij niet goed geïnformeerd aan welke eisen mijn Marokkaanse huwelijksakte moest voldoen. Nu heb ik voor niets allerlei kosten gemaakt en blijkt dat ik ook nog een geboorteakte moet leveren.”***

Klager schrijft een email aan de ombudsman omdat hij er met de gemeente niet uitkomt. De gemeente wil zijn huwelijksakte niet in de Gemeentelijke Basisadministratie opnemen omdat deze niet aan de juiste vereisten voldoet. Als de ombudsman bij de gemeente informatie opvraagt blijkt dat de huwelijksakte niet op de juiste wijze gelegaliseerd is. Dat wil zeggen dat er geen legalisatiestempel van de Nederlandse ambassade op staat. Zijn vrouw is naar Marokko gereisd om alsnog het stempel op de huwelijksakte te laten zetten. Bij terugkeer constateert de ambtenaar van de burgerlijke stand dat er van klager geen geboorteakte geregistreerd staat. In een standaardbrief vraagt de gemeente klager om een origineel afschrift van zijn geboorteakte voorzien van de juiste legalisatiestempels. Hij moet deze stukken binnen 2 maanden inleveren. Dan breekt zijn klomp. Had de gemeente dat niet eerder kunnen zeggen en waarom geeft de gemeente geen antwoord op zijn vragen over de gang van zaken met betrekking tot de huwelijksakte? De ombudsman vraagt de gemeente om alsnog antwoord te geven op zijn vragen en een oplossing te vinden voor de ontbrekende geboorteakte. De gemeente schrijft daarop: *“Alhoewel de inhoud van deze brief (brief met verzoek om geboorteakte (AMZ) in principe correct is, vinden wij de hierdoor ontstane commotie zeer onfortuinlijk en zeer onwenselijk. Dit spijt ons dan ook ten zeerste.”* De gemeente informeert klager voorts hoe hij –zonder zelf naar Marokko af te hoeven reizen- de geboorteakte kan verkrijgen. Hij kan bijvoorbeeld een familielid of relatie machtigen om voor hem de geboorteakte aan te vragen. Daarnaast biedt de gemeente aan dat klager een termijn van een jaar –in plaats van de eerder genoemde twee maanden- krijgt om de geboorteakte bij Publiekszaken aan te bieden. Klager kan zich in dit alternatief vinden. De ombudsman sluit daarop het dossier.

*“Ik heb voor niets € 380 leges betaald voor mijn verzoek om naturalisatie. De gemeente wist dat ik niet aanmerking kwam, maar heeft mij niets verteld.”*

De ombudsman vraagt het klachtdossier op en bespreekt dit met klager. De gemeente beroept zich er op dat het indienen van een naturalisatieverzoek geheel op eigen risico is en dat zij niet aansprakelijk is voor de schade (€ 380) die klager heeft geleden. De ombudsman is het daar niet mee eens. Hij schrijft: *“Van de gemeente mag immers verwacht worden dat ze actief de juiste informatie verstrekt. Als aangetoond kan worden dat de gemeente onjuiste informatie heeft verstrekt, is de gemeente daarop aan te spreken.”* De ombudsman onderzoekt of de gemeente de juiste informatie heeft verstrekt. Hij constateert dat de cruciale informatie die van belang was voor een beoordeling van de kans op slagen van het naturalisatieverzoek niet bij de gemeente bekend was of kon zijn, maar dat die informatie wel bij klager bekend was. De gemeente had de juiste **algemene** informatie verstrekt: in welke gevallen klager niet in aanmerking kwam voor naturalisatie. Met die algemene informatie en de kennis van zijn persoonlijke omstandigheden, had klager zelf in moeten kunnen schatten dat zijn verzoek niet kon slagen. De ombudsman concludeert daarop dat de klacht ongegrond is.

BELASTINGEN

2011.1419

**5**

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

**Klaagster vraagt om bemiddeling tussen een aantal instanties in verband met kwijtschelding van aanslagen waterschapsbelasting en onroerende zaakbelasting.**

Door een ongelukkige samenloop van omstandigheden, wordt klaagster aangeslagen voor gemeentelijke lasten vanuit een andere gemeente. Klaagster die na een beëindigde relatie de echtelijke woning heeft moeten verlaten, maar nog wel als eigenaresse van de echtelijke woning in het kadaster vermeld staat, is in Vlaardingen terecht gekomen en aangewezen op een bijstandsuitkering. De ex wenst niet mee te werken aan een oplossing en klaagster komt niet in aanmerking voor kwijtschelding. Er blijft na betaling van de lasten echter geen geld over om te eten. De ombudsman legt de omstandigheden van het geval van klaagster voor aan de betrokken partijen die gezamenlijk tot een structurele oplossing komen.

## Schuldbegeleidingstraject uit 2009-2010 zit klager nog steeds dwars

Klager heeft schulden. Om daaruit te komen meldt hij zich aan bij het Budgetbureau Vlaardingen. Zijn begeleider vermoedt dat er meer aan de hand is dan een te hoog uitgavenpatroon en verwijst klager naar een deskundig begeleider. Deze begeleider is werkzaam als consultant van een reïntegratiebedrijf bij Pameijer. Daar is klager niet van gediend, want hij wil –door ervaringen uit het verleden- niet in verband gebracht worden met enige psycho-sociale problematiek of hulp.

Daarop schrijft klager zich tot de ombudsman: hij wil wel schuldhelpverlening, maar geen begeleiding. Hij schrijft: *“Lieve ombudsman wat kan ik het beste doen en kunt u mij helpen.”* De ombudsman neemt contact op met de gemeente en neemt kennis van het standpunt van de gemeente én wat de gemeente gedaan heeft om het schuldhelpverleningstraject te laten slagen. Uiteindelijk is er voor klager beschermingsbewind aangevraagd. De rechter is op die aanvraag ingegaan.

De ombudsman schrijft klager op basis daarvan: *“Op het moment dat u een beroep doet op instanties zoals de gemeente om u te helpen bij het vinden van een oplossing voor uw schulden, vind ik het niet raar dat ook andere vragen worden gesteld met het oog op een langdurige en duurzame oplossing van uw schulden/problemen. Zolang dat integer gebeurt en uitsluitend gericht is op u en in uw belang vind ik dat niet onredelijk.....Ik ben mij ervan bewust dat u dat anders ervaart, maar ik vind dat de gemeente op dit punt altijd zorgvuldig in uw richting reageert. Dat daarbij soms voor u onwelgevallige argumenten een rol spelen, kan voorkomen. De gemeente praat u niet naar de mond en dat hoeft voor mij ook niet.....Ik ben niet bereid de gemeente te bevragen waarom u toegeleid bent naar een beschermingsbewind. De rechter heeft immers geoordeeld dat het een goed idee is als u onder beschermingsbewind wordt geplaatst.”*

Op een uitnodiging van de ombudsman aan klager om mondeling de stand van zaken te bespreken gaat klager niet in.

2011.891

**7**

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

**Verhouding gemeente en via reïntegratiebedrijf  
gevonden werkgever.**

Klaagster wendt zich tot de ombudsman omdat de Rijksbelastingdienst kinderopvangtoeslag van haar terugvordert. Volgens klaagster is de gemeente Vlaardingen daar ook verantwoordelijk voor. Die stuurde haar immers naar het reïntegratiebedrijf - een stichting- dat haar geplaatst heeft bij een werkgever. De stichting zou de papieren van klaagster omtrent de kinderopvangtoeslag niet goed geregeld hebben en daarom vordert de Rijksbelastingdienst de kinderopvangtoeslag van een heel jaar terug. De ombudsman onderzoekt en verkent met de gemeente het begin en het einde van de gemeentelijke verantwoordelijkheid. Alhoewel deelname aan de reïntegratie van gemeentewege was opgelegd en er dus een gemeentelijke rol is, ziet de ombudsman meer heil in een procedure van de advocaat van klaagster tegen de Rijksbelastingdienst en de Stichting/werkgever. Ook al zou de ombudsman formeel een klacht in onderzoek nemen, dan nog zou dit geen praktisch resultaat kunnen hebben voor de terugvorderingsbeslissing. De ombudsman informeert klaagster wat hij bij de gemeente te weten is gekomen en sluit daarop het dossier.

2011.1090

**8**

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

**Niet tijdig beslist op aanvraag bijzondere bijstand  
advocaatskosten**

Zie ook 2011.659. Klager kan zich niet vinden in de uitspraak van de rechter die hem onder beschermingsbewind plaatste. Hij wendt zich tot een advocaat om een poging te doen het beschermingsbewind op te laten heffen. Voor de eigen bijdrage in de advocaatskosten vraagt hij bijzondere bijstand aan. Als de gemeente op 15 augustus 2011 nog niet beslistheeft op een aanvraag van 6 juni 2011 stuurt hij de ombudsman een brief. De ombudsman stuurt de klacht door en vraagt de gemeente om deze klacht tevens als een ingebrekestelling aan te merken. De gemeente beslist per ommegeande en wijst de aanvraag af. In het kader van de klachtafhandeling legt de gemeente in een persoonlijk gesprek uit hoe klager wel in aanmerking komt voor deze bijzondere bijstand. De ombudsman laat klager weten dat de gemeente –de in eerste instantie gegronde klacht- naar zijn oordeel op de juiste manier heeft afgehandeld.



2011.1125

**9**

1. *“De verrekeningen van mijn IOAW-uitkering met het inkomen van mijn vrouw kloppen niet.*
2. *Er wordt veel te veel ingehouden.”*

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

---

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

Klager gaat ervan uit dat hij in ieder geval recht heeft op de helft van het normbedrag van een IOAW-uitkering voor gehuwden. De Algemene bezwaarschriftencommissie en de gemeente hebben hem al uitgelegd dat het systeem van de wet zo is dat al het inkomen van zijn vrouw geheel verrekend wordt met het totale normbedrag IOAW en dat zijn aanneme niet klopt. De ombudsman legt klager uit dat deze uitleg van de wet hem juist voorkomt en dat hij daarover geen klacht in behandeling neemt. Klager blijft volhouden dat de verrekeningen niet kloppen. De ombudsman vindt de maandelijkse verrekening ook moeilijk te volgen, de uitleg daarover van de gemeentesummier en niet specifiek genoeg en verzoekt klager zijn klacht nader te onderbouwen. Klager overlegt daarop de loonstroken van zijn vrouw en de uitkeringsspecificaties van de IOAW-uitkering. Als de ombudsman die uitkeringsspecificaties naast de loonstroken van zijn vrouw legt, kan hij –zij het met enige moeite- verklaren hoe de verschillende bedragen zijn opgebouwd. Zo op het eerste gezicht ziet hij geen fouten en hij deelt klager mee dat hij niet bereid is de klacht te onderzoeken tenzij klager gedetailleerd aangeeft waar de gemeente onjuiste berekeningen heeft gemaakt. Klager blijft volhouden dat de berekeningen niet kloppen, maar hij kan- ook in een persoonlijk gesprek- niet aangeven op welke punten. Daarom sluit de ombudsman het dossier.

# 10

**Klager wil een ander klantmanager omdat hij vindt dat die hem steeds ten onrechte maatregelen oplegt.**

Oordeel:  
Niet-ontvankelijk: Er staat nog een bestuursrechtelijke voorziening open

Klager krijgt een aantal maatregelen opgelegd; zijn uitkering wordt steeds met percentages gekort. Volgens hem omdat zijn klantmanager bezig is hem te pesten. Hij denkt dat hij om die reden ook geen vakantie krijgt. De ombudsman neemt contact op met de dienst om na te gaan wat er aan de hand is. Volgens de dienst mag klager best op vakantie, maar houdt hij zich niet aan de regels die voor een vakantieaanvraag gelden. De maatregelen zijn opgelegd omdat klager zich volgens de dienst consequent niet aan de regels houdt. Het maakt niet uit of dat om een vakantieaanvraag gaat of om een ziekmelding tijdens zijn reïntegratietraject: Hij benadert de verkeerde persoon op het verkeerde moment. Hij moet drie weken van tevoren vakantie aanvragen en niet daags voor vertrek bij de burgemeester. Als hij ziek is, moet hij het spreekuur van de bedrijfsarts bezoeken en zal hij zich beschikbaar moeten houden voor vervangend werk. Daarom heeft hij geen toestemming voor de vakantie gekregen en daarom vindt de dienst dat hij niet voldoende meewerkt aan zijn reïntegratie op de arbeidsmarkt. De ombudsman controleert de besluiten en stelt vast dat klager eerst tijdig bezwaar aan moet tekenen tegen de opgelegde maatregelen. Als klager gelijk krijgt, kan hij bij de ombudsman terugkomen. Die zal dan bekijken of de opgelegde maatregelen structureel ten onrechte worden opgelegd en of er een beroepsfout is gemaakt. Klager komt later terug en stelt dat de gemeente maar niet op zijn bezwaarschriften beslist. Op verzoek van de ombudsman stuurt de gemeente de besluiten toe. Daaruit blijkt dat klager structureel te laat bezwaarschriften heeft ingediend en dat ze niet-ontvankelijk zijn verklaard. De ombudsman sluit daarop het dossier.

2011.606

## 11

### **Klager krijgt een terugvordering kinderopvangtoeslag van de Rijksbelastingdienst die hij niet kan betalen**

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

Klager ontving over de jaren 2006, 2007 en 2008 kinderopvangtoeslag van de Rijksbelastingdienst die rechtstreeks aan de kinderopvangorganisatie werd overgemaakt. De gemeente verstreekte bijzondere bijstand voor de eigen bijdragen. De bijzondere bijstand was afgestemd op het bedrag dat de Rijksbelastingdienst aan klager had toegekend. Achteraf blijkt dat in 2006 en 2007 teveel kinderopvangtoeslag was toegekend. De Rijksbelastingdienst stuurt klager daarop een terugvorderingsbesluit van om en nabij de € 1000. Op die vordering is weinig af te dingen, maar wel op de uitkomst: hoe kan het dat klager die in 2006 en 2007 van een inkomen op bijstandsniveau leefde, blijft zitten met een schuld van € 1000. Klager komt er met de gemeente niet uit en komt op het spreekuur bij de ombudsman. Die vraagt de gemeente: wilt u nadere uitleg geven over de eigen bijdrage die klager verschuldigd was en wilt u de situatie van klager bekijken. De gemeente blijft erbij dat er geen fout is gemaakt, maar besluit bij wijze van coulance klager tegemoet te komen. Klager is daar heel blij mee.

2011.666

## 12

### **In rekening gebrachte kinderopvangkosten zonder aanwijsbare redenen ineens veel hoger.**

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

Klaagster wendt zich tot de ombudsman omdat de Stichting Kinderopvang Vlaardingen weigert de eigen bijdrage opnieuw te berekenen, hoewel vaststaat dat deze eigen bijdrage te hoog was vastgesteld. De ombudsman vraagt de gemeente naar zijn rol bij de subsidieverlening aan de Stichting Kinderopvang Vlaardingen en of het in die rol mogelijk is contact te leggen met de Stichting teneinde alsnog een herberekening te maken. Op verzoek van de gemeente maakt de Stichting Kinderopvang alsnog de herberekening en wordt het teveel in rekening gebrachte bedrag aan klagster teruggestort.

### Last van uitlaatgassen

Klagers wonen in het centrum, in een appartement met een balkon aan de straatkant. De winkels in het centrum trekken veel bezoekers, die met de auto komen en die auto moet dan natuurlijk geparkeerd worden. Als mensen hun auto achteruit parkeren, staan ze bijna tegen het gebouw aan waar klagers wonen. De uitlaatgassen stijgen rechtstreeks op naar het balkon van hun appartement. Dat maakt het buiten zitten in de zomer geen pretje, ze zitten telkens uitlaatgassen te happen. De luchtroosters van de ramen zijn bijna niet schoon te houden, ze worden iedere keer helemaal zwart. Het zou al een hele verbetering zijn, als de auto's niet achteruit, met de uitlaat naar het gebouw, maar vooruit zouden parkeren. Klagers vragen de gemeente om een bord te plaatsen en het achteruit parkeren te verbieden. De gemeente voelt hier niet veel voor, want er bestaat geen juridische mogelijkheid om automobilisten hiertoe te verplichten. De ombudsman en één van zijn medewerkers gaan in en rondom het appartement van klagers de situatie bekijken. Inderdaad, de auto's die achteruit parkeren staan wel heel erg dicht bij de flat. Terug op zijn kantoor herinnert de ombudsman zich dat hij in een andere gemeente wel eens dit soort borden heeft gezien. Internet biedt uitkomst, er zijn inderdaad borden met de tekst "*Gelieve niet achteruit te parkeren i.v.m. uitlaatgassen*" te koop. De ombudsman vraagt de gemeente om zo'n bord te kopen en neer te zetten ter hoogte van het balkon van klagers. Het is voor iedereen duidelijk dat het juridisch niet af te dwingen is. Als mensen toch anders parkeren dan het bord aangeeft, kan de politie geen bekeuring uitschrijven. De gemeente geeft aan er daarom weinig vertrouwen in te hebben dat het bord het gewenste effect zal hebben, maar om klagers én de ombudsman tegemoet te komen, komt het bord er toch. Of het bord uiteindelijk het gewenste effect heeft moet later nog blijken.