

BESTUURSDIENST

Aantal klachten	:	7
waarvan:		
• verkorte procedure	:	5
• ingetrokken klacht	:	1
• beeïndigde klacht	:	1

Aard van de klachten:*

- ongeïnteresseerd	:	1 klacht
- onzorgvuldig	:	3 klachten
- te late/trage afhandeling	:	8 klachten
- te weinig informatie	:	1 klacht

*dit overzicht bevat dubbeltellingen omdat in één zaak meerdere "aarden" aan de orde kunnen zijn

Verkorte procedure

Trage afhandeling bezwaarschrift klachtnr. 98.2004

Klagers verzoek om een voorrangsverklaring in het kader van de woonruimteverdeling wordt afgewezen, omdat hij niet zou voldoen aan de voorwaarden zoals die worden gesteld in de Huisvestingsverordening stadsgewest Haaglanden. Hij tekent bezwaar aan. In de hem toegestuurde ontvangstbevestiging wordt een behandelingstermijn olopend tot bijna een jaar voorspeld; reden voor klager zich tot de Ombudsman te wenden.

Uit onderzoek blijkt dat klager ten onrechte geen onderscheid maakt tussen het in aanmerking komen voor andere woonruimte en het verkrijgen van een voorrangsverklaring. Klagers verzoek wordt niet afgewezen, omdat zijn woonsituatie ten onrechte gekwalificeerd zou zijn als levensbedreigend dan wel levensontwrichtend, zoals het advies van de GG&GD aan de toetsingscommissie luidt. Hij voldoet echter niet aan een andere voorwaarde, t.w. het niet binnen drie maanden zelf vinden van een oplossing en wel, omdat hij laatstelijk twee hem aangeboden woningen heeft geweigerd. Op zich is dit natuurlijk niet verboden, maar voor het verlenen van een voorrangsverklaring is dan geen plaats.

Eén en ander neemt niet weg dat de afhandelingsduur van klagers bezwaarschrift onaanvaardbaar lang is. Vooral in geval het gaat om mensen die in een dergelijk benauwde situatie verkeren, is het zaak snel zekerheid te verschaffen.

Schrijft normaal, zet jezelf niet voor joker klachtnr. 98.2016

Een gepensioneerd rijksambtenaar schrijft de redactie van "Den Haag & Wij", een personeelsblad voor de Haagse ambtenaar, over het motto van een interne, voor ambtenaren bestemde taalactie: "Schrijft normaal, zet jezelf niet voor joker". Hoewel hij niet uitsluit dat zijn zienswijze hopeloos verouderd is, hecht hij eraan toch zijn bedenkingen tegen de gebruikte meervoudsvorm van de gebiedende wijs in relatie tot het woord "jezelf" (enkelvoud) kenbaar te maken. Ondanks een rappel na een halfjaar heeft hij tien maanden na dato nog steeds geen reactie op zijn schrijven ontvangen. Zich ervan bewust zijnde dat zijn opmerking "niet van stadhuisschokkende aard is" zou hij niettemin enigerlei reactie op prijs stellen. Een week nadat hij zich tot de Ombudsman wendde, ontvangt klager van de hoofdredacteur van "Den Haag & Wij" een uitgebreide brief waarmee hij uitermate tevreden is. "Den Haag & Wij" blijkt de taalfout met opzet te hebben gemaakt om de actie "van een knipoog en een lichte noot...te voorzien".

Afhandeling bezwaarschrift
klachtnr. 98.2030

Op het moment dat klager zich tot de Ombudsman wendt is het bijna een jaar geleden dat hij bezwaar aantekende tegen de afwijzing van een standplaatsvergunning op de kermis op Koninginnedag. Het is inmiddels weer bijna 30 april en hij heeft nog steeds geen uitspraak ontvangen.

Eind maart zou klager opnieuw vergunning hebben aangevraagd. Ook hierop is volgens klager nog geen reactie gekomen. De dienst zegt echter nooit iets te hebben ontvangen, waarop klager opnieuw een aanvraag indient.

Iedereen is het erover eens dat hij voor 30 april moet weten waar hij aan toe is, of middels een uitspraak op zijn bezwaarschrift of middels een beslissing op de nieuwe, op het laatste nippertje ingediende aanvraag. Op 29 april deelt de Dienst Stadsbeheer de Ombudsman mee dat klagers nieuwe aanvraag toch nog op tijd is afgewezen en wel op dezelfde gronden als het jaar daarvoor. Klager weet nu waar hij ook dit jaar aan toe is, maar blijft met de onbeantwoorde vraag zitten of deze afwijzing niet alleen na heroverweging van de dienst maar ook door B&W zou zijn gehandhaafd.

Een en ander neemt niet weg dat de behandeling van het bezwaarschrift de voltooiing waarvan pas in juni wordt verwacht, veel en veel te lang duurt.

De communicatie over de afgifte van een bouwvergunning
klachtnr. 98.2040

Bij uitspraak van de Raad van State wordt het inmiddels bijna twee jaar oude besluit van de dienst vernietigd om aan de buurman van klagers cliënt toestemming te verlenen voor het bouwen van een uitbouw aan zijn huis. Daarop moet de dienst zich dus opnieuw buigen over de door klager aangevoerde bezwaren en zijn standpunt opnieuw bezien.

Wanneer de dienst veertien maanden na de vernietiging van zijn oude besluit nog steeds geen nieuw besluit heeft genomen, wendt klager zich namens haar cliënt tot zowel de Commissie beroep- en bezwaarschriften als tot de Ombudsman. Bij de Commissie beroep- en bezwaarschriften beklagt klager zich over het uitblijven van het nieuwe besluit, bij de Ombudsman over het consequent onbeantwoord laten van haar brieven, faxen en telefonische verzoeken om uitsluitel te geven over de stand van zaken.

De dienst belooft de Ombudsman plechtig dat de zaak -het advies van de Commissie is op het moment dat de Ombudsman informeert binnen- binnen twee weken in B&W zal worden behandeld. Aldus geschiedt. Daags daarna ontvangt klager het acht pagina's tellende besluit om een bouwvergunning te verlenen. Het besluit wijkt overigens af van het advies van de Commissie om wel aan klagers bezwaren tegemoet te komen en bij nader inzien geen bouwvergunning te verstrekken.

De doorgestuurde brief
klachten. 98.2048

Klager had de burgemeester een brief geschreven over de openbare orde bij hem in de buurt. Middels de ontvangstbevestiging werd hem medegedeeld dat zijn brief naar de Regiopolitie Haaglanden was doorgestuurd onder vermelding van een inlichtingnummer. Klager liet daarop in een volgende brief aan de burgemeester weten dat het doorsturen van zijn eerste brief niet zijn bedoeling was geweest en hij alsnog een antwoord van de burgemeester tegemoet zag. Van de politie had hij overigens nog niets vernomen. Op deze laatste brief ontving klager zelfs geen ontvangstbevestiging.

Uit onderzoek bleek de eerste brief niet geregistreerd te zijn doch na het verzenden van de ontvangstbevestiging via het hoofdbureau van politie doorgestuurd te zijn naar het districts bureau. Tenslotte was hij bij de wijkagent beland die met klager contact zou opnemen. De tweede brief bleef overigens onvindbaar. Klager was weliswaar tevreden over het contact met de wijkagent, maar als het zijn bedoeling zou zijn geweest dat de wijkagent de brief zou krijgen dan zou hij hem wel persoonlijk ter hand gesteld hebben. Daar was die hele omweg niet voor nodig geweest. Klager was overigens verheugd te vernemen dat mede naar aanleiding van zijn klacht de postregistratie van de aan het College van Burgemeester en Wethouders gerichte brieven verbeterd wordt en dat er daarbij beter op gelet zal gaan worden van wie een antwoord wordt verwacht. Mocht doorverwijzing onvermijdelijk zijn dan zou dat meer gericht dan tot nu toe gaan plaatsvinden.

Ingetrokken klacht

Betaling wachtgeld

klachten. 97.042

Al tweeënhalf jaar wacht klager op een nabetaling wachtgeld van de Directie Personeelszaken, Organisatie en Informatievoorziening (POI) van de Bestuursdienst. Zijn geduld raakt op en hij vraagt de Ombudsman of zij er iets aan kan doen.

De situatie op het Bureau Uitvoering Wachtgelden, blijkt dramatisch te zijn. Het is dan ook ijdele hoop te verwachten dat klagers claim nu spoedig zal worden afgewikkeld. De directeur POI onderkent dat er gesproken kan worden van een noodsituatie en belooft naast structurele maatregelen een noodoplossing te zullen zoeken. Niettemin duurt het een jaar, voordat klager de Ombudsman kan meedelen tevreden te zijn met de wijze waarop de nieuw aangestelde interimdirecteur POI zijn zaak intussen heeft afgehandeld. Hij heeft over de jaren 1994 t/m 1998 een uitgebreide verrekening van een en ander ontvangen met als resultaat dat hem aanzienlijk meer wordt nabetaald dan hij aanvankelijk nog tegoed meende te hebben.

Beëindiging door de Ombudsman

Een ogenblik geduld a.u.b.

Klachtenr. 97.041

Klager is bijna twee jaarwerkzaam geweest op een tijdelijke arbeidsovereenkomst en vlak voordat hij dacht in vaste dienst te komen werd hij ontslagen wegens onvoldoende functioneren. Tegen dit ontslag heeft klager bezwaar gemaakt bij de Algemene bezwarencommissie personeelsbesluiten van de dienst. In de ontvangstbevestiging die klager ontvangt wordt direct gemeld dat de behandeling ruim 3 maanden later zal plaatsvinden door onder andere het zomerreces. Klager vindt dit onaanvaardbaar en beklaagt zich hierover bij de ombudsman.

De ombudsman stelt een onderzoek in en vraagt aan de dienst om tekst en uitleg over de lange afhandelingstermijn. Vooral het feit dat de behandeling van een kwestie als ontslag zolang op zich laat wachten en het argument van het reces roept vragen op bij de ombudsman. Feit is namelijk dat alleen de gemeenteraad een zomerreces kent en dat de werkzaamheden van het ambtelijk apparaat gewoon doorgang behoren te vinden. De dienst antwoordt dat de behandeling van de zaak nog net binnen de maximaal toegestane termijn van veertien weken zal plaatsvinden. Tevens is door de ombudsman terecht gesteld dat het ambtelijk apparaat, dus ook de Algemene bezwarencommissie personeelsbesluiten, geen zomerreces kent en dat de werkzaamheden gewoon doorgang behoren te vinden. Echter, het aantal voorzitters en commissieleden is niet toereikend genoeg om de afhandelingstermijn te bekorten. Feit is derhalve dat de afhandeling van het bezwaar van klager niet bespoedigd kan worden. Een lichtpuntje is echter wel dat de burgemeester opdracht geeft om meer voorzitters en commissieleden te gaan werven, zodat de afhandeling van bezwaarschriften versneld kan worden. Voor klager levert dit geen voordeel op, maar toekomstige bezwaarmakers zullen minder geduld hoeven te hebben.

BRANDWEER

Aantal klachten : 2
waarvan:
• verkorte procedure : 1
• gegronde klacht zonder
aanbeveling : 1

Aard van de klachten:*

- te late/trage afhandeling 1 klacht
- onzorgvuldigheid 1 klacht
- intimiderend 1 klacht

* dit overzicht bevat dubbeltellingen omdat in één zaak meerdere "aarden" aan de orde kunnen zijn

Verkorte procedure

Mechanische ventilatie

klachtnr. 98.2083

Klaagster maakt zich grote zorgen over het feit dat de mechanische ventilatie in haar flat in geval van brand of een andere calamiteit, wanneer van overheidswege het advies wordt gegeven: "ramen en deuren sluiten", niet kan worden uitgeschakeld. Op advies van de Dienst Stedelijke Ontwikkeling waar zij door haar woningbouwvereniging naar was verwezen, heeft klaagster de brandweer aangeschreven, maar nog geen antwoord ontvangen. Daags nadat de Ombudsman haar brief aan het desbetreffende sectorkantoor van de brandweer heeft gefaxt, volgt het antwoord, dat eenvoudigweg luidt dat een aanvullende voorziening in een flat niet nodig is, omdat er in een flat altijd sprake is van een luchtafzuigingsinstallatie (van binnen naar buiten).

Dit blijkt niet geheel juist te zijn. Een mechanische ventilatie zuigt ook lucht van buiten naar binnen en verspreidt deze over het algemeen ongefilterde lucht door het gebouw.

Omdat de verantwoordelijkheid voor het nemen van de gewenste maatregelen bij de woningbouwvereniging ligt, schrijft de Brandweer niet alleen klaagster een uitvoeriger antwoord op haar brief, maar adviseert de Brandweer de woningbouwvereniging ook om de nodige maatregelen te nemen. Dan blijkt dat het geen technisch probleem is -de mechanische ventilatie kan zo nodig gemakkelijk "uitschakelbaar" worden gemaakt-, maar een probleem van organisatorische aard bij de woningbouwvereniging. Daaraan kan de Ombudsman niets doen, maar klaagster kan wel met de informatie van de Brandweer haar klacht aan de Geschillencommissie huursector voorleggen.

Gegronde klacht zonder aanbeveling

Onzorgvuldige afhandeling schadeclaim

klachtnr. 98.030

Wanneer klager met zijn auto in een smal straatje met eenrichtingsverkeer een brandweerwagen met loeiende sirene en zwaailichten op hem af ziet komen, probeert hij ruim baan te maken.

Daarbij botst hij op een paaltje. Zijn verzekering vergoedt de schade en vervolgens wordt de schade verhaald op de brandweer. De GKB behandelt de claim en wijst die af met de constatering dat klager kennelijk onzorgvuldig manoeuvreerde. Daarop dient klager een tweede claim in met het argument dat de brandweerauto de straat vanaf de verboden rijrichting inreed en klager dermate klem en onder druk zette dat die pardoes tegen een toch al moeilijk zichtbaar paaltje aanreed. De GKB wijst de claim wederom af, maar nu met een motivering die er op neer komt dat een brandweerauto met toeters en bellen zich niet aan de verkeersregels hoeft te houden en het overige verkeer de brandweer vrije doorgang dient te verlenen. Een automobilist blijft verantwoordelijk voor de wijze waarop hij de doorgang verleent. De terloopse constatering van de GKB dat er op de datum van de schade ontstond in de door klager aangegeven straat geen uitruk van de brandweer zou hebben plaatsgevonden bleek op een misverstand bij de brandweer te berusten. Zowel de brandweer als de GKB hebben de klacht in eerste instantie

afgewezen. Toen werd de zaak door de GKB zorgvuldiger aangepakt, maar liet de informatieverstrekking van de brandweer weer te wensen over. De Ombudsman vond dat de schadeclaim van meet af aan goed had moeten worden onderzocht en dat het vereiste zorgvuldige onderzoek niet afhankelijk had moeten zijn van de assertiviteit van klager.

COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS

Aantal klachten : 1
waarvan:
C ingetrokken klacht 1

aard van de klacht: te late/trage afhandeling

Ingetrokken klacht

Handelwijze gemeente Den Haag
klachtnr. 95.047

In een klacht over seksuele intimidatie had de Centrale Vertrouwenspersoon de klacht niet-ontvankelijk verklaard omdat de gedraging zich niet op de werkplek had voorgedaan. De daarop volgende bezwaarprocedure nam zoveel tijd in beslag dat klaagster zich tot de Ombudsman wendde. B&W had moeite een standpunt te bepalen, eerst wel bevoegd, toen niet en tenslotte toch weer wel. Het onderzoek werd aan een onafhankelijk bureau opgedragen en had als resultaat dat de klacht gegrond werd verklaard.

Mede naar aanleiding van deze zaak werd duidelijk dat de opzet van de toen vigerende Verordening terzake niet meer voldeed. Inmiddels is de nieuwe Verordening Klachtenregeling seksuele intimidatie en discriminatie van kracht geworden, waardoor er geen onduidelijkheid meer bestaat over de mogelijkheid om bezwaren te uiten of te klagen. In toekomstige gevallen zal er dus geen langdurig dispuut inzake bevoegdheden hoeven plaats te vinden.

DIENST BURGERZAKEN

Aantal klachten : 14

waarvan:

- verkorte procedure : 7
- ingetrokken klachten : 2
- ongegronde klacht : 1
- gegronde klachten zonder
aanbeveling : 4

Aard van de klachten:*

- geen informatie 3 klachten
- ongeïnteresseerd 3 klachten
- onjuiste/misleidende informatie 2 klachten
- onrechtmatigheid 3 klachten
- onvoldoende belangenafweging 1 klacht
- onzorgvuldigheid 5 klachten
- strijd met gewekte verwachtingen 3 klachten
- te late/ trage afhandeling 2 klachten
- te weinig informatie 2 klachten

*dit overzicht bevat dubbeltellingen omdat in één zaak meerdere "aarden" aan de orde kunnen zijn

Verkorte procedure

Verandering van geboorteplaats

klachtnr. 98.2028

Klaagster is geboren in Noord-Afrika uit ouders met de Nederlandse nationaliteit. Toen zij in ondertrouw wilde gaan, moest haar geboorteakte in verband met de verscherpte regelgeving opnieuw worden gelegaliseerd. Hierbij is de naam van haar geboorteplaats veranderd omdat bleek dat de oorspronkelijk vermelde plaats geen zelfstandige gemeente was. Zelfstandigheid is onder de regelgeving van de Gemeentelijke Basisadministratie een voorwaarde om als geboorteplaats in de akte te kunnen worden opgenomen. Hoewel klaagster niet twijfelt aan de juridische juistheid van een en ander, wendt zij zich toch tot de Ombudsman. Vanwege emotionele betekenis die zij aan de oorspronkelijke naam van haar geboorteplaats hecht die bijna dertig jaar op haar geboorteakte stond, vraagt zij de Ombudsman een minder rationele opstelling van de Dienst Burgerzaken Den Haag te willen bewerkstelligen. Echter, de wet blijkt geen mogelijkheid te bieden tot een andere handelwijze dan die de dienst heeft toegepast. Ook voor een combinatie van beide namen is geen plaats. Helaas.

Geen huursubsidie in verband met onjuiste inschrijving in het bevolkingsregister

klachtnr. 98.2037

Klaagster dreigt huursubsidie te moeten terugbetalen, omdat zij ruim een halfjaar na aanvang van het subsidietijdvak te horen krijgt dat zij helemaal geen recht op huursubsidie zou hebben. Zij staat in de gemeentelijke basisadministratie namelijk niet ingeschreven op het betreffende adres waar zij wel samen met haar echtgenoot woont. Klaagster ging er vanuit dat de inschrijving in het bevolkingsregister in orde was, omdat haar, toen zij ruimschoots voor de aanvang van het hier van toepassing zijnde subsidietijdvak in ondertrouw ging, door een ambtenaar van BZ was verzekerd dat zij op de trouwdag op het adres van haar aanstaande echtgenoot zou worden bijgeschreven; zij zou daarvoor verder niets behoeven doen.

Op advies van de Ombudsman legt klaagster het probleem eerst voor aan de dienst. Wanneer het antwoord op zich laat wachten, informeert de Ombudsman voor haar. Helaas duurt het in totaal toch ruim twee maanden voordat klaagster uitsluitel krijgt. Zij hoeft geen huursubsidie terug te betalen. De dienst gunt haar het voordeel van de twijfel en zij wordt met terugwerkende kracht ingeschreven op het betreffende adres waar ook haar echtgenoot staat ingeschreven.

Nederlander of geen Nederlander

klachtnr. 98.2046

Klager woont in Spanje en komt enkele malen per jaar naar Nederland waar hij een hofjeswoning huurt. - Wanneer hij zich aan het loket van de Dienst Burgerzaken vervoegt om een nieuw, Nederlands paspoort aan te vragen - zijn oude is verlopen -, wordt hij onheus behandeld, vindt hij. De dienst wil dat hij bewijst dat hij Nederlander is en zou elke keer weer andere bewijsstukken verlangen.

De Ombudsman heeft begrepen dat de dienst van mening is dat een onderzoek moet worden ingesteld naar klagers Nederlanderschap, omdat zijn oude paspoort is verlopen en hij reeds geruime tijd is uitgeschreven naar het buitenland. De gegevens die hij tijdens zijn eerste bezoek heeft getoond, worden niet als afdoende bewijs beschouwd. Omdat klager daarop dusdanig geïrriteerd reageerde dat de betrokken ambtenaar zich op zijn beurt onheus bejegend voelde, kon de verdere afhandeling van zijn verzoek toen niet plaatsvinden.

De dienst verklaarde zich bereid contact met klager op te nemen. Zodoende kon één en ander nu snel in orde worden gemaakt ook omdat klager, die de dienst om excuses vraagt voor zijn gedrag, inmiddels wel een adequaat bewijsstuk kon tonen.

De Gemeentelijke Basisadministratie klopt

klachtnr. 98.2067

Hoewel klagers moeder, toen zij overleed, vier nog in leven zijnde kinderen achterliet, is haar nalatenschap toegekend aan twee nichten. Al tweeënhalf jaar probeert klager er achter te komen hoe dit heeft kunnen gebeuren. Hij denkt dat de Dienst Burgerzaken van Den Haag de persoonskaart van zijn moeder niet goed heeft ingevuld. Omdat de dienst zijn brief voor hem op onbevredigende wijze heeft beantwoord, wendt hij zich tot de Ombudsman.

Uit kopieën van alle correspondentie blijkt de Ombudsman dat de dienst niets kan worden verweten. Meer dan eens heeft men klager getracht duidelijk te maken wat de Wet op de Gemeentelijke Basisadministratie in deze voorschrijft. Tengevolge van de echtscheiding van zijn ouders werden de kinderen, waaronder klager, toegewezen aan de vader. Omdat zij dientengevolge niet met de moeder maar met de vader in gezinsverband leefden, werden zij op de persoonskaart van de vader bijgeschreven. Kennelijk is er in erfenisrechtelijk verband iets verkeerd gegaan, maar daar staat de Dienst Burgerzaken helemaal buiten.

De uitleg van het vereiste van een verklaring van de vreemdelingendienst

klachtnr. 98.2088

Klager die niet de Nederlandse nationaliteit bezit, wil in Nederland trouwen met een vrouw die ook geen Nederlandse is en bovendien niet in Nederland woont. Zelf zou hij wel in Nederland wonen. Van een advocaat zou hij hebben gehoord dat de Dienst Burgerzaken hem ten onrechte om een verklaring van de vreemdelingendienst zou hebben gevraagd. Omdat hij niet voornemens zou zijn in Nederland te blijven wonen, zou een dergelijke verklaring volgens de advocaat niet nodig zijn.

Uit het onderzoek van de Ombudsman blijkt dat voor de aangifte van een huwelijk volgens artikel 44, lid 1, onder k, Boek 1 BW een verklaring van de vreemdelingendienst dient te worden overlegd, wanneer één van beide aanstaande echtgenoten geen Nederlander is. De verklaring is alleen dan niet vereist als de aanstaande echtgenoten aannemelijk kunnen maken dat zij beiden buiten Nederland woonplaats hebben. Omdat klager ingeschreven staat in het bevolkingsregister van Den Haag, heeft de advocaat zich dus vergist. De dienst kan geen foutieve handelwijze worden verweten.

Zoekgeraakte stukken

klachtnr. 98.2102

Klager heeft een buitenlandse nationaliteit en wil graag in Nederland trouwen. Hij doorloopt de procedures op grond van de wetgeving inzake het voorkomen van schijnhuwelijken, maar hoort vervolgens niets. Hij doet zijn beklag bij de Ombudsman.

Het blijkt dat niets weerhoudt om het huwelijk te voltrekken. Alleen de stukken waren zoekgeraakt.

Nadat excuses zijn aangeboden, kan de huwelijksboot van wal.

In ieder geval een bezwaarmogelijkheid
klachtnr. 98.2107

Klager wil graag doorstromen naar een andere woning en moet daarvoor aantonen dat hij al een bepaalde tijd op zijn huidige adres woonachtig is. Het huis van zijn dromen gaat aan zijn neus voorbij omdat een ander over een langere woonduur beschikt. Klager wijdt dit aan een fout bij Burgerzaken. Hij zou zich jaren geleden op een andere datum hebben ingeschreven dan Burgerzaken heeft geregistreerd. Klager en de dienst staan lijnrecht tegenover elkaar.

Als de Ombudsman zich met de zaak bemoeit, krijgt klager in ieder geval een schriftelijke weigering tot wijziging van de inschrijving in de gemeentelijke basisadministratie waartegen hij bij de rechtbank beroep kan instellen.

Ingetrokken klachten

Afhandeling huwelijksaanvraag
klachtnr. 97.055

Klaagster is voornemens in het huwelijk te treden met een man van buitenlandse nationaliteit. Naar aanleiding van de vereiste verklaring van de korpsschef waarvan de inhoud vragen oproept, wordt het bruidspaar door BZ, Bureau Schijnhuwelijken, uitgenodigd voor het verstrekken van nadere informatie. Twee maanden nadat het gesprek plaatsvond, heeft zij nog steeds niets gehoord.

Uit het onderzoek van de Ombudsman blijkt dat de dienst nadere informatie omtrent bepaalde feiten en omstandigheden wil inwinnen, hetgeen de afhandeling van klagsters verzoek vertraagt. Wanneer uiteindelijk een vervolgesprek plaatsvindt, blijkt dat klagster, hoewel daarnaar reeds in het eerste gesprek gevraagd, nog steeds geen originele documenten heeft overlegd aangaande de voltrekking en ontbinding van een eerder huwelijk.

De Ombudsman is van mening dat de dienst het zogenaamde huwelijksdossier terecht buiten behandeling stelt zolang de vereiste documenten niet zijn overlegd. Klaagster trekt daarop haar klacht in.

Geheimhouding adres
klachtnr. 98.003 (zie ook de GBD)

In verband met het vertrouwelijke karakter van deze klacht, wordt hier geen samenvatting gegeven.

Ongegronde klacht

Afgifte rijbewijs
klachtnr. 98.013

Klager is het er niet mee eens dat de datum waarop hij zijn nieuwe rijbewijs aan het loket kan afhalen niet dezelfde is als de afgifte datum van het document. Als gevolg daarvan is het rijbewijs i.c. al vijf dagen oud wanneer hij het in zijn bezit krijgt. Ook beklagt hij zich over het feit dat op het zogenaamde afhaalbericht de openingstijden van de balie ontbreken.

Aan klagers wens tot aanpassing van de afgifte datum aan de datum waarop het document wordt afgehaald, kan niet tegemoet worden gekomen. De datum waarop een document door de burgemeester wordt ondertekend en in de registers wordt ingeschreven, ligt in het algemeen enkele dagen eerder dan de datum waarop het kan worden afgehaald. Daar kan de Ombudsman niets aan veranderen.

Wat betreft de informatievoorziening met betrekking tot de openingstijden van de balie wordt met de Dienst Burgerzaken afgesproken dat alle oude, eventueel nog in omloop zijnde afhaalberichten zonder vermelding van de openingstijden uit de roulatie zullen worden genomen. Of klager zo'n oud bericht heeft meegekregen wordt echter bij gebrek aan medewerking door klager niet duidelijk, zodat de Ombudsman dit onderdeel van de klacht ongegrond verklaart.

Gegronde klachten zonder aanbeveling

Inboekingsbeperking
klachtnr. 97.009

Klager maakt zich boos over het feit dat de gemeente jaarlijks leges wil gaan heffen voor een zogenaamde inboekingsbeperking die hij kort tevoren heeft aangevraagd toen bleek dat een onbekende derde zich op zijn adres had laten inschrijven. Bovendien is hij van mening dat degene die al op een bepaald adres staat ingeschreven, schriftelijk toestemming zou moeten geven alvorens iemand bijgeschreven kan worden. Aangezien de wetgever echter heeft bepaald dat een ieder de vrijheid moet hebben zich op een bepaald adres te laten inschrijven, is de gemeente niet verplicht om toestemming te vragen.

Uit onderzoek blijkt dat betrokkenen niet duidelijk is verteld waarom besloten werd leges te gaan heffen; ook is verzuimd mee te delen dat mensen bij wie reeds een inboekingsbeperking van kracht is, pas betaling wordt gevraagd wanneer de inboekingsbeperking een jaar oud is.

Nog voordat de informatievoorziening kan worden verbeterd besluit B&W, gezien alle commotie die is ontstaan, in afwachting van een nieuw besluit van de raad over het onderwerp voorlopig af te zien van het heffen van leges. Niet lang daarna besluit de raad niet alleen de legesheffing af te schaffen, maar ook de inboekingsbeperking zelf. Daarbij wordt de kanttekening gemaakt dat de vrijkomende menskracht kan worden gebruikt om sneller dan tot dan toe het geval was, adresonderzoeken naar vermeende "spook" bewoning te doen.

Gelijke behandeling door het instellen van een "mandjeskassa"

klachtnr. 98.014

Klaagster vindt het door de Dienst Burgerzaken met voorrang afhandelen van zaken van hen die ambtshalve een beroep doen op de dienst, zeker bij gebruik van een nummersysteem, onrechtvaardig en zeer klantvriendelijk. Waarom zou klaagsters tijd van minder belang zijn dan die van de zogenaamde beroepsgebruikers zoals politie en begrafenisondernemers, vraagt zij zich af.

In principe worden beide groepen, "vaste klanten" en overige burgers, in aparte ruimtes ontvangen. Op stadsdeelkantoor Segbroek is dit fysiek echter niet mogelijk. Hierdoor wordt de ook in de ogen van de dienst verkeerde indruk gewekt dat de ene klant belangrijker is dan de andere. Aan wachtenden zal zo veel mogelijk uitleg worden gegeven.

De Ombudsman stelt daarnaast als algemene oplossing van het probleem voor om een apart loket zoals de "mandjeskassa" bij de supermarkt in het leven te roepen waar zowel de beroepsgebruikers als de burgers die de via de zogenaamde "aanvraaglijn" (voorheen call-center) bestelde documenten komen afhalen, zich kunnen melden. Een idee dat de dienst graag overneemt. Iemand die zijn zaken niet in orde heeft c.q. geen gebruik heeft gemaakt van de "aanvraaglijn", zal dan gewoon zijn beurt moeten afwachten.

Verkeerde informatie over de verkiezingen

klachtnr. 98.021

Omdat klager op 6 mei 1998, de dag van de Tweede Kamerverkiezingen, met vakantie in het buitenland zal zijn, wendt hij zich half april tot de Dienst Burgerzaken om een volmacht te regelen zodat een vriend voor hem kan gaan stemmen. Omdat de betreffende formulieren niet voorradig zijn, wordt hij verzocht een week later terug te komen. Wanneer hij een week later terugkomt, blijkt tot zijn stomme verbazing dat de uiterste termijn van inleveren juist de dag ervoor is verstreken. Op zijn verzoek de chef Burgerzaken (op het betreffende stadsdeelkantoor) te spreken wordt afwijzend gereageerd. Het moge duidelijk zijn dat mensen die niet tevreden zijn over de gang van zaken, te allen tijde in de gelegenheid moeten worden gesteld hun ongenoegen kenbaar te maken.

Hoewel de standaardprocedure voorschrijft dat in geval formulieren niet voorradig zijn, het adres wordt genoteerd om het formulier na te sturen, is in de onderzochte situatie niet conform deze richtlijn gehandeld. De dienst zegt desgevraagd toe in de voor het personeel bestemde instructie in het kader van te houden verkiezingen op te nemen dat mensen nimmer zomaar weggestuurd mogen worden.

Klager wordt tot slot uitgenodigd voor een gesprek dat plezierig verloopt en waarin klager tevens om excuses wordt gevraagd.

Een verkeerde kaart

klachtnr. 98.027

Klaagster meldt zich aan de balie van de Dienst Burgerzaken om aangifte van verhuizing te doen en tevens een uittreksel uit het bevolkingsregister te vragen. Zonder nadere uitleg vult de betreffende ambtenaar een oranje kaartje in. Aan klager wordt verteld dat zij veertien dagen later het uittreksel

kan komen afhaken. Wanneer zij echter veertien dagen later terugkomt, blijkt haar adres nog niet te zijn gewijzigd. Een gevolg van het feit dat het adres veertien dagen later pas wordt veranderd is dat zij f. 363,- huursubsidie misloopt. Omdat zij niet kan aantonen dat zij twee weken voordien al aangifte deed, is de dienst niet bereid de datum te veranderen.

Uit het dossier van de dienst blijkt dat tien dagen na de vermeende aangifte aan de buitendienst opdracht is gegeven een onderzoek in te stellen, omdat het door klaagster opgegeven adres door de computer niet zou zijn geaccepteerd. Naar het zich achteraf laat aanzien heeft de betreffende ambtenaar toen bleek dat de computer het adres niet accepteerde, het oranje kaartje ingevuld dat normaaliter voor het doorgeven van adreswijzigingen wordt gebruikt, als de balie is gesloten. Wanneer klaagster bovendien de persoon herkent die op de datum van aangifte dienst had, is de dienst bereid de datum toch te veranderen.

Een tijdige, juiste inschrijving in het bevolkingsregister is van essentieel belang voor het recht op huursubsidie. Eén van de eisen van zorgvuldigheid is de mogelijkheid om handelingen zoals het doorvoeren van adreswijzigingen achteraf te kunnen nagaan c.q. te controleren. Daaraan heeft het in dit geval ontbroken.

Om herhaling te voorkomen zegt de Dienst Burgerzaken de Ombudsman toe om aan een ieder die zich aan de balie meldt en bij wie de verhuisaangifte niet direct kan worden verwerkt, een ontvangstbevestiging van de aangifte uit te reiken.

DIENST ONDERWIJS, CULTUUR EN WELZIJN

Aantal klachten : 15

waarvan:

- verkorte procedure : 9
- ingetrokken klacht : 1
- beëindigde klachten : 3
- gegronde klacht zonder aanbeveling : 2

Aard van de klachten:*

- beledigend 1 klacht
- ongeïnteresseerd 6 klachten
- onrechtmatig handelen 3 klachten
- onvoldoende belangenafweging 2 klachten
- onzorgvuldigheid 4 klachten
- strijd met gewekte verwachtingen 1 klacht
- te late/ trage afhandeling 9 klachten

*dit overzicht bevat dubbeltellingen omdat in één zaak meerdere "aarden" aan de orde kunnen zijn

Verkorte procedure

Huisvestingssituatie van een openbare basisschool

klachtnr. 98.2007

Klager heeft als ouder een brief geschreven aan de gemeenteraad over de onbevredigende contacten tussen hem en de dienst OCW inzake de huisvestingsproblemen van de openbare basisschool waarop zijn twee kinderen zitten. Tevens stelt hij de gemeentelijke Verordening op dit terrein aan de kaak.

Na bijna twee maanden ontvangt hij een tussenbericht met de mededeling dat zijn brief binnen twee maanden zal worden beantwoord. Wanneer wederom vier maanden later blijkt dat men zich niet aan deze belofte heeft gehouden, schrijft hij de Ombudsman.

De Ombudsman bemoeit zich echter niet met de inhoud van een door de gemeenteraad aangenomen Verordening. Wat betreft de behandeling van klagers raadsadres is duidelijk dat de definitieve beantwoording, die tien dagen nadat klager zich tot de Ombudsman wendde, plaatsvond, veel te lang op zich liet wachten. Inhoudelijk ziet de Ombudsman echter geen aanleiding zich uit te spreken. De dienst toont zich bereid met betrokkenen nader te overleggen over de huisvestingssituatie.

Geluidsoverlast oefenende drumbands

klachtnr. 98.2031

Omwonenden ondervinden al lange tijd overlast van twee drumbands die het gymlokaal van een school van de Dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn (OCW) huren en gebruiken als oefen- en repetitieruimte. Klagen levert niets op. Toch blijkt wel degelijk sprake te zijn van een fikse overschrijding van het aantal decibellen, maar de geluidscontroleurs van de Dienst Stadsbeheer hebben er moeite mee tot optreden over te gaan. Daar is ook wel wat voor te zeggen. In de eerste plaats zijn die bands door toedoen van de gemeente in de school terecht gekomen. Verder blijkt de buurt afgezien van de geluidsoverlast toch een sterke emotionele binding met de bands te hebben. Daar komt nog bij dat de geluidscontroleurs er wat moeite mee hebben het probleem bij een ander gemeentelijk organisatieonderdeel -de Dienst OCW als verhuurder- neer te leggen. Op aandringen van de Ombudsman en onder de dreiging dat op termijn optreden onvermijdelijk is, steken alle betrokkenen de koppen bij elkaar. Uiteindelijk blijken zowel OCW als de beide bands bereid te zijn elk een evenredig deel van de aanzienlijke kosten van geluidsisolatie voor hun rekening te nemen. Na het uitvoeren van de werkzaamheden laat klaagster mede namens haar buurtgenoten weten zeer ingenomen te zijn met het bereikte resultaat; van geluidsoverlast is geen sprake meer.

Het verkeerd gevallen gesprek
klachtnr. 98.2038

Klagers voelen zich onheus bejegend door een arts van de GG&GD. Toen zij op een oproep in het kader van hun aanvraag van een voorrangverklaring voor een medisch onderzoek bij de arts verschenen, had deze niet alleen de vochtproblemen in klagers woning en de invloed daarvan op de gezondheid van de kinderen gebagatelliseerd, maar ook meegedeeld de aanvraag niet te zullen doorsturen naar de "beslissers", i.e. de Dienst Stedelijke Ontwikkeling. Hierdoor zou, hetgeen klagers terecht stellen, hen de mogelijkheid om bezwaar te maken worden ontnomen, mocht de beslissers hun verzoek afwijzen. Klagers die ook de GG&GD een klachtbrief stuurden, worden door deze dienst uitgenodigd voor een gesprek dat prettig verloopt. De betreffende arts wordt op zijn gedrag, met name wat betreft de uitwerking die zijn woorden op mensen kan hebben, aangesproken. Nadat zowel een collega-arts van de GG&GD alsook een medewerker van DSO de familie thuis heeft bezocht, zal een aangepast advies aan de toetsingscommissie worden uitgebracht. Hoe dit aangepaste advies luidt en hoe een en ander verder is verlopen is niet bekend. Klagers laten niets meer van zich horen.

De dubbele verzekering tegen ziektekosten
klachtnr. 98.2052

Klaagster wendt zich tot de Ombudsman, omdat er iets fout zou zijn gegaan met haar dienstverband bij de Dienst Kunst en Cultuur toen het Haags Historisch Museum waar zij werkte, werd geprivatiseerd. De privatisering kreeg zijn beslag op 1-1-1997. Het personeel werd per 1-1-1997 in algemene dienst van de gemeente bij de nieuw-opgerichte Stichting Haags Historisch Museum gedetacheerd, waarna men per 1-4-1997 formeel werd ontslagen en aansluitend bij de stichting in dienst werd genomen. Klaagster die per 1-11-1997 werd ontslagen, tekende daartegen protest aan, omdat zij nooit bij de stichting in dienst zou zijn geweest. Hoewel zij nooit een arbeidsovereenkomst zou hebben getekend, ontving zij wel salaris plus de daarbij behorende specificaties.

Uit het onderzoek van de Ombudsman blijkt dat klaagster die al geruime tijd wegens ziekte afwezig was, inderdaad nooit een arbeidsovereenkomst had getekend. Daardoor was zij enerzijds op basis van de veronderstelde arbeidsovereenkomst met de stichting verplicht verzekerd in het ziekenfonds, anderzijds betaalde zij nog steeds premie voor haar particuliere ziektekostenverzekering. Als praktische oplossing maakt de dienst over de periode van april tot november 1997 een herberekening van het salaris als ware zij particulier verzekerd, hetgeen ertoe leidt dat zij alsnog inclusief de tegemoetkoming ziektekosten een bedrag van ongeveer f 1500,- ontvangt. Daarmee is voor klaagster haar klacht naar tevredenheid afgehandeld.

Trage uitbetaling van de bijdrage leerlingenvervoer
klachtnr. 98.2079

Als kinderen naar het speciaal onderwijs gaan, is er een subsidieregeling van toepassing die het vervoer van de kinderen van huis naar school en omgekeerd door particuliere bedrijfjes financiert. Scholen voor speciaal onderwijs liggen namelijk doorgaans verder van huis dan de basisschool. Ouders of verzorgers moeten naar vermogen een eigen bijdrage betalen. Aan klager die zijn zoon zelf met de auto naar school brengt, is een vergoeding in de vervoerskosten toegekend. Omdat het tijdstip van uitbetalen van de eerste helft van het totaalbedrag pas plaatsvindt één maand nadat de school weer is begonnen, dreigt hij in financiële problemen te komen.

Er blijkt sprake te zijn van vertraging in de toekenning en daardoor ook de uitbetaling van de vergoedingen. De indicatiecommissie is evenals het jaar daarvoor, nogal laat met het uitbrengen van zijn adviezen aangaande de noodzaak van begeleid vervoer. Op verzoek van de Ombudsman wordt het betreffende bedrag direct aan klager overgemaakt.

De Ombudsman spreekt af dat de dienst voortaan in de beschikking een zin zal opnemen waarin men erop wordt gewezen dat men in geval het tijdstip van het uitbetalen van de vergoeding op problemen stuit, men telefonisch contact kan opnemen.

Ook een tijdelijke skatebaan moet zich aan de regels houden

klachtnr. 98.2096

Rollersport is een opkomende tak van sport met het bijkomende welkome effect dat jongeren het als een zinvolle vrije-tijdsbesteding ervaren. Vandaar dat de gemeente een particulier initiatief positief benaderde om een zogenaamde skateboardbaan -tijdelijk en met voorlopige vergunning- in een voor-malige loods onder te brengen. Al snel kwamen er klachten van omwonenden binnen over geluids-overlast. Met de exploitant werden afspraken gemaakt over geluidswerende voorzieningen en omdat er verder geen problemen verwacht werden met te verlenen vrijstellingen en ontheffingen werd de baan in aanwezigheid van twee wethouders geopend. Het ging echter wat minder probleemloos dan verwacht en omwonenden klaagden in toenemende mate over geluidsoverlast. Toen maatregelen uitbleven wendde men zich tot de Ombudsman.

Uit onderzoek bleek weliswaar sprake te zijn van een overleg tussen de exploitant, de gemeente en klagers, maar tastbare resultaten bleven uit. Dit had vooral te maken met het tijdelijke karakter van de huisvesting van de skatebaan en de hoge kosten die het aanbrengen van geluidswerende voorzie-ningen met zich meebracht.

De Ombudsman zag er op toe dat er concrete afspraken werden gemaakt met name op het terrein van het terugdringen van de geluidsoverlast. Toen geluidsmetingen een overschrijding van de toegestane normen te zien gaven, werd de exploitant -bij wijze van stok achter de deur- aangeschreven maatregelen te treffen. Met het oog op de kosten van het aanbrengen van de geluidswerende voor-zieningen, werd het Leerwerkcentrum bereid gevonden de werkzaamheden uit te voeren.

Onvoldoende aandacht

klachtnr. 98.2100

Klaagster zit enige maanden ziek thuis na een incident op de werkvloer. De dienst heeft weliswaar actie genomen, maar voor het gevoel van klaagster onvoldoende om de zaak echt van zich af te kunnen zetten. Zij wendt zich tot de Ombudsman.

De dienst neemt het incident en de emotionele gevolgen voor klaagster in een uitgebreid gesprek met haar door. Excuses voor de onvolkomenheden bij de afhandeling van de zaak worden ruitlerlijk aangeboden en klaagster kan de draad weer oppakken. Zij is inmiddels weer aan het werk.

Een heldere rechtspositie

klachtnr. 98.2103

Klager is al drie maanden aan de slag als leerkracht en heeft nog geen aanstellingsbesluit. Als hij daarover aan de bel trekt krijgt hij te horen dat hij toch zijn salaris ontvangt en dat het aanstellingsbesluit heus wel volgt.

Klager ontvangt inderdaad salaris, maar drie maanden geduld betrachten voor het verkrijgen van een aanstellingsbesluit en dus duidelijkheid over zijn rechtspositie vindt hij echt te lang. Zijn pogingen om dat aan OCW duidelijk te maken blijven vruchteloos en hij stapt uiteindelijk naar de Ombudsman.

De fout wordt hersteld en klager kan zich met de wetenschap dat hij voortaan een heldere rechtspositie heeft blijven inzetten voor de klas.

Onnodig lange afhandelingsduur

klachtnr. 98.2104

Een Vereniging van Nieuwkomers vraagt subsidie aan voor sociaal-culturele activiteiten. OCW verzoekt om toezending van een ledenlijst en statuten, waaraan de vereniging voldoet maar dan blijft het verder stil. De vereniging wendt zich tot de Ombudsman.

Het blijkt dat OCW de aanvraag nog met het bestuur van de vereniging had willen doorspreken. In een brief wordt dit alsnog aan de vereniging duidelijk gemaakt.

Ingetrokken klacht

Registratie gegevens

klachtnr. 95.011

Klager ergerde zich omdat er naar zijn mening onzorgvuldig werd omgegaan met de persoonlijke gegevens van de deelnemers aan de activiteiten van de Decentrale Welzijnsorganisatie (DWO). Vragen naar de etnische achtergrond van de deelnemers zouden de DWO's nodig hebben om de registratie-formulieren van de gemeente in te kunnen vullen. Deze wilde graag weten of het geld dat zij als sub-sidie ter beschikking stelde ook terecht kwam bij diegenen waarvoor het was bedoeld.

In de subsidievoorwaarden was wel een bepaling opgenomen waarin werd voorgeschreven dat de DWO maatregelen moest nemen ter beveiliging van dergelijke gegevens, maar hoe was dat nu precies geregeld? Het duurde geruime tijd voordat deze regeling ten behoeve van alle DWO's netjes op papier stond, maar het is gelukt. Nu weten allen precies waar zij zich aan te houden hebben en is controle daarop mogelijk. Klager was tevreden met dit resultaat, het nam een hoop onrust weg.

Beëindigde klachten

Inspelen op inspraak reacties

klachtnr. 97.0064

Het bestuur van een bewonersorganisatie heeft de dienst OCW een uitgebreide schriftelijke reactie gezonden op het Ontwerp Bestedings Programma Welzijnsorganisaties. De reactie bevatte zowel opmerkingen en suggesties ten aanzien van het programma als een aantal op- en aanmerkingen over de wijze waarop collega besturen de door de gemeente ter beschikking gestelde subsidie zouden besteden. Hoewel er al verschillende gesprekken over dit onderwerp waren gevoerd, was er nog steeds geen schriftelijk antwoord gekomen. Klager voelde zich daarom niet serieus genomen.

Met enige moeite werd op verzoek van de Ombudsman in een brief uitgelegd dat in de inspraakreactie van het College enerzijds was ingegaan op de opmerkingen over het beleid en de kritiek op het Bestedingsprogramma, anderzijds dat de dienst OCW niet bevoegd is om te oordelen over klachten over buurtorganisaties. Een discussie daarover had dan ook weinig zin. Klager was blijkbaar over-tuigd, want hij liet vervolgens niets meer van zich horen, zodat de Ombudsman de zaak beëindigde.

De aanhoudende tabaksrookoverlast

klachtnr. 98.029

Klagers wonen naast een buurtcentrum en ondervinden daarvan al enige tijd overlast in de zin van een aanhoudende doordringende tabaksrook. De DSB had naar aanleiding van de klachten al eens een zogenaamde rookproef gedaan en daaruit was gebleken dat de ventilatie in het buurtcentrum inderdaad ontoereikend was. De DSB had geadviseerd om de ventilatie te wijzigen in een afzuigstelsel waarmee de afgezogen lucht tot boven het dak van het buurtcentrum kon worden afgevoerd. De behorende welzijnsorganisatie en de dienst OCW waren bereid om de vereiste voorziening aan te brengen. Klagers waren er desondanks niet gerust op dat de klachten met het aanbrengen van de nieuwe afzuiginstallatie verholpen zouden zijn. Zij waren goed bekend met de situatie in het buurtcentrum en vroegen zich af of de gebruikers van het centrum de nieuwe installatie daadwerkelijk zouden gaan gebruiken. De Ombudsman besloot te bemiddelen. Het bleek dat het bedienen van de bestaande ventilatie niet altijd door de beheerders gebeurde, maar ook wel eens werd overgelaten aan de gebruikers die soms vergaten om de ventilatie aan te zetten. De welzijnsorganisatie zegde toe om op het aanzetten van de nieuwe installatie te zullen toezien. De Ombudsman kon na deze bemiddeling het dossier sluiten.

Trage afhandeling WOB-verzoek

klachtnr. 98.037

Klager verzoekt op grond van de Wet openbaarheid bestuur het College van B&W om een schriftelijk overzicht met daarop de citeertitels en vindplaatsen van alle geldende gemeentelijke verordeningen op het gebied van het onderwijs. Hierop ontvangt klager van OCW een brief waarin de volgens de dienst geldende Verordeningen en regelingen zijn weergegeven.

Klager dient vervolgens een nieuw verzoek in bij B&W om het kosteloos toezenden aan hem van bijgewerkte exemplaren van diverse stukken, dat wil zeggen regelingen, reglementen en instructies. Nadat klager -afgezien van een ontvangstbevestiging- niets meer verneemt van OCW, dient hij een bezwaarschrift in tegen het niet tijdig verstrekken van de gevraagde informatie. Naar aanleiding hiervan schrijft de dienst aan klager dat het naar verwachting een jaar zal duren voordat zijn bezwaarschrift zal worden behandeld in een zitting van de commissie beroep- en bezwaarschriften. Dit laatste heeft volgens de dienst te maken met het grote aantal nog te behandelen zaken. Klager beroept zich er echter op dat het hanteren van een dergelijke ruime termijn niet conform de Algemene wet bestuursrecht is en geeft aan voor een bepaalde termijn een beslissing te willen ontvangen. Zo niet, dan vat hij dit op als een fictieve weigering en gaat hij in beroep bij de rechtbank.

Naar aanleiding van de situatie benadert klager de Ombudsman. De tussenkomst van de Ombudsman leidt er uiteindelijk toe dat klager alsnog de gevraagde informatie binnen de aangegeven termijn ontvangt en zijn bezwaarschrift intrekt.

Gegronde klachten zonder aanbeveling

Trage afhandeling bezwaarschrift

klachtnr. 97.011

Klaagster, werkzaam bij een vakorganisatie, dient namens een van haar leden een klacht in over de trage afhandeling van een door haar ingediend bezwaarschrift. Het bezwaarschrift richt zich tegen de afwijzing van een verzoek om financiële compensatie van de inkomensachteruitgang van het vakbondslid ten gevolge van de invoering van de zogenaamde anticumulatiebepalingen. Wanneer de klacht bij de Ombudsman wordt ingediend, is het bezwaarschrift negenenhalve maand in behandeling. Bezwaarschriften van onderwijspersoneel zoals de onderhavige blijken te worden behandeld door ad hoc door de dienst daartoe uit personeelsleden samengestelde commissies van advies. De commissieleden moeten de verschillende werkzaamheden naast hun reguliere werk uitvoeren. Zo'n procedure vraagt natuurlijk om moeilijkheden. Aangezien daarenboven om verschillende redenen ook nog een stijging van het aantal bezwaarschriften wordt verwacht, wordt in gezamenlijk overleg tot een aantal maatregelen besloten. Behalve het formeren van een min of meer vaste commissie en het formaliseren van de procedure, wordt afgesproken dat voortaan een rooster wordt gemaakt van eventueel te houden zittingen; het is per slot van rekening makkelijker zittingen te annuleren dan ze af te spreken. Overigens wordt klaagsters bezwaarschrift kort na het indienen van de klacht toegekend; wat niet wegneemt dat een behandelingsduur van elf maanden onaanvaardbaar lang is en de klacht derhalve zondermeer gegrond is.

Identificatieplicht

klachtnr. 98.028

Klaagster die als invalkracht aan de slag is gegaan op een openbare school voor voortgezet onderwijs, krijgt een maand na het begin van haar werkzaamheden te horen dat haar salaris niet kan worden uitbetaald, omdat haar paspoort is verlopen en daardoor ongeldig is als identiteitsbewijs. Inderdaad is er bij haar indiensttreden geen geldig identiteitsbewijs getoond en dat houdt in het algemeen in dat er geen sprake van indiensttreden kan zijn. In dit geval echter zat de dienst om een invalkracht te springen en was klager bereid gevonden om direct aan de slag te gaan. Om praktische redenen nam de dienst het niet zo nauw met de geldigheid van het bij indiensttreding getoonde identiteitsbewijs, maar kwam daar blijkbaar toen het op salarisbetaling aan kwam op terug. Het lag, aldus de Ombudsman, meer voor de hand om zo snel mogelijk adequate informatie te verschaffen hoe het euvel te verhelpen was en inderdaad conform de regels geen salaris maar wel een voorschot te verstrekken totdat de formele beletselen voor indiensttreden opgeheven waren. Er was in deze sprake van het meten met twee maten: klaagster was wel al als invalkracht aan de slag gegaan, maar moest vervolgens op haar salaris wachten.

DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEIDSPROJECTEN

Aantal klachten : 65

waarvan:

- verkorte procedure : 45
- ingetrokken klacht : 6
- beëindigde klacht : 3
- ongegronde klacht : 2
- gegronde klacht zonder
aanbeveling : 9

Aard van de klachten:*

-beledigend	3
-geen gelijke behandeling	3
-mist feitelijke grondslag	2
-ongeïnteresseerd	20
-onjuiste/misleidende informatie	1
-onrechtmatigheid	7
-onvoldoende belangenafweging	8
-onvoldoende motivering	5
-onzorgvuldigheid	34
-strijd met gewekte verwachtingen	4
-te late/trage afhandeling	29
-te weinig informatie	18

* dit overzicht bevat dubbeltellingen omdat één zaak meerdere "aarden" aan de orde kunnen zijn

Verkorte procedure

Kwijtschelding restant leenbijstand

klachtnr. 98.2002

Klaagster loste al geruime tijd af op een bedrag dat zij als leenbijstand in verband met inrichtings-kosten van de dienst had ontvangen. Toen zij ging samenwonen, werd haar bijstandsuitkering stop-gezet. Haar verzoek om gedurende de zogenaamde kennismakingsperiode te worden doorbetaald werd afgewezen. Onder andere omdat zij haar oude woning nog enige tijd aanhield, kwam zij in beta-lingsmoeilijkheden en stopte na overleg met de dienst met het aflossen van de leenbijstand.

Ondanks de vermeende toezegging van de dienst dat haar partner niets te maken zou hebben met haar schuld aan de dienst zou klaagsters verzoek om kwijtschelding van het restant van de schuld zijn afgewezen, omdat haar partner draagkrachtig genoeg is en zij niet aan haar verplichtingen heeft voldaan. Klaagster beschuldigt de dienst van het verstrekken van foutieve informatie.

Dit blijkt niet het geval te zijn. Wel is sprake van een misverstand. In de eerste plaats speelt het inkomen van haar partner geen rol. Verder is de dienst, nadat klaagster in totaal 36 termijnbetalingen op de verstrekte leenbijstand heeft afgelost, bereid haar het restant kwijt te schelden. Klaagster had 30 keer betaald toen zij met aflossen stopte.

Eindelijk is het klaagster duidelijk, dat de enige reden dat haar verzoek om kwijtschelding van de restantschuld werd afgewezen, is dat zij (nog) niet voldaan had aan het vereiste van 36 termijnbetalingen.

Aanmelding bij het ziekenfonds

klachtnr. 98.2010

Klaagster heeft dringend behoefte aan medicijnen die zij bij de apotheek niet kan krijgen, omdat haar ziekenfondsverzekering niet in orde is. Het enige dat nog ontbreekt is het zogenaamde model IV dat de werkgever c.q. uitkeringsinstantie aan het ziekenfonds moet toesturen ten bewijze dat klaagster een inkomen geniet op basis waarvan zij als verplicht verzekerd ingevolge de Ziekenfondswet kan worden

aangemerkt. Klaagster heeft de dienst al twee maanden geleden gevraagd het vereiste model op te sturen, maar het is nog steeds niet gebeurd. Zelfs haar huisarts heeft zich in de strijd gemengd door schriftelijk te verklaren dat zij ernstig ziek zal worden als zij de haar voorgeschreven medicijnen niet inneemt.

Het is te gek voor woorden, maar pas als de Ombudsman zich ermee bemoeit komt er beweging in de zaak. Er blijkt een brief klaar te liggen voor verzending die nog moet worden ondertekend door de beslisser. De dienst belooft een en ander zo spoedig mogelijk in orde te maken en het ziekenfonds alvast te bellen om te zeggen dat model IV eraan komt. Klaagsters sociaal bijstandsbijtenaar zal haar excuses vragen.

Terugvordering

klachtnr. 98.2012

In verband met de aftrek van de hypotheekrente krijgt klager jaarlijks geld terug van de belastingdienst. Dit geld moet hij vervolgens weer afdragen aan de DSZW die hem een woonkostanteeslag betaalt. De dienst beweert nog een vordering op klager te hebben, maar zelf is hij van mening dat hij alles heeft betaald wat hij moest betalen.

Uit onderzoek blijkt dat de bedragen van een tweetal door klager gedane stortingen waarvan hij betaalbewijzen overlegt, zijn afgeboekt op een andere, oudere vordering die nog openstond. Het betwis-te bedrag staat volgens de dienst dus nog steeds open. Ondanks het feit dat hij zelf zegt als gevolg van een verhuizing geen gegevens meer te hebben over de periode van deze oude, volgens de dienst nog openstaande vordering, is hij geenszins overtuigd van de rechtsgeldigheid ervan.

Wanneer hij niet wil of kan voldoen aan het verzoek van de Ombudsman zijn bewering met andere (betaal)bewijzen te onderbouwen, beëindigt de Ombudsman haar werkzaamheden.

Geen uitkering met terugwerkende kracht

klachtnr. 98.2014

Klagers menen dat de dienst hen vier maanden na beëindiging van hun uitkering ten onrechte op-nieuw een uitkering heeft toegekend zonder terugwerkende kracht. De uitkering zou zijn beëindigd, omdat één van hen in het kader van de jaarlijkse revisie door persoonlijke problemen niet kon voldoen aan het vereiste zich te legitimeren. In plaats van hier een mouw aan te passen bleef men hameren op het ontbreken van het legitimatiebewijs. Klagers hebben overigens nòch tegen de beëindigings-beslissing nòch tegen de ingangsdatum van de toekenningsbeslissing bezwaar gemaakt.

Op verzoek van de Ombudsman toont de dienst zich niettemin bereid de genomen beslissingen te heroverwegen. Echter, met negatief resultaat. Het is te lang geleden om te kunnen nagaan of klagers in de betreffende periode inkomsten hebben gehad. Overigens is het niet reageren op meerdere op-roepen volgens de dienst de reden dat de uitkering werd beëindigd, en het zolang duurde voordat op-nieuw een uitkering kon worden toegekend. Wanneer klagers opnieuw niet verschijnen op een af-spraak met hun sociaal bijstandsbijtenaar sluit de Ombudsman de zaak.

Inkomstenverrekening

klachtnr. 98.2015

Klaagster is van mening dat de dienst haar part-time inkomsten niet goed heeft verrekend met haar (aanvullende) bijstandsuitkering. Omdat de uitleg die haar ambtenaar haar heeft gegeven, niet tot de gewenste duidelijkheid leidde, wendt zij zich tot de Ombudsman.

Desgevraagd stelt de dienst een onderzoek in onder andere naar de vraag of klagster wellicht in een maand 'dubbel gepakt' is, dat wil zeggen of haar inkomsten in de maand van verdienen zijn verrekend en vervolgens nog een keer achteraf.

Na een en ander over de gehele periode waarin klagster naast haar uitkering inkomsten uit arbeid heeft genoten, nog eens te hebben nagerekend, komt de Ombudsman met de dienst tot de conclusie dat er nog geen anderhalve gulden teveel is verrekend.

Hoewel er nagenoeg niets blijkt te zijn misgegaan, wordt ter vereenvoudiging van een en ander afgesproken dat voortaan eens per kwartaal in plaats van eens per maand zal worden verrekend.

Krediethypotheek

klachtnr. 98.2018

Onaangenaam verrast ontvangen klagers volkomen onverwacht een beschikking van de dienst met de mededeling dat er vanaf het moment dat hen anderhalf jaar eerder een uitkering werd toegekend, een krediethypotheek op hun huis is gevestigd. Van een eveneens anderhalf jaar oude beschikking waarin van dit voornemen melding zou zijn gemaakt, zeggen klagers niets te weten.

Tegen de beschikking hebben klagers bezwaar gemaakt. De Ombudsman raadt hen aan het bezwaarschrift eventueel aan te vullen op het punt van de ingangsdatum, aangezien men zegt pas tien maanden na aanvang van de uitkering op de hoogte van het voornemen zou zijn gesteld. De Ombudsman constateert dat, als aan klagers bij het toekennen van de uitkering al een informatieblad over de krediethypotheek zou zijn uitgereikt, hen de onaangename ervaring wellicht had kunnen worden bespaard. Het informatieblad wordt hen nu alsnog toegestuurd.

Een tweede klacht is dat klagers zeven maanden nadat zij een aanvraag woonkostentoeslag hebben ingediend, ondanks schriftelijke toezegging nog steeds geen geld hebben ontvangen. Door de peri-kelen rond de te vestigen krediethypotheek blijkt de aanvraag in de vergetelheid te zijn geraakt, maar dit wordt nu snel in orde gemaakt.

Woningaanpassing

klachtnr. 98.2019

Klager wil een aanvraag in het kader van de Wet Voorzieningen Gehandicapten indienen. Bij het invullen van het aanvraagformulier stuit hij op een inconsistentie tussen het formulier en de daarbij behorende toelichting. In het formulier wordt hem op gegeven moment gevraagd naar zijn inkomen, terwijl de toelichting vermeldt dat, als het inkomen hoger is dan f 47.900,- bij verbouwingkosten van meer dan f 6000,- de eerste f 6000,- volledig wordt vergoed en de rest voor 75%. Het formulier biedt echter niet de mogelijkheid de beantwoording van de vragen omtrent het inkomen in geval dit hoger is dan de genoemde f 47.900,-, achterwege te laten, een optie waarvan klager graag gebruik zou willen maken. Deze gegevens zijn voor het bepalen van de hoogte van de subsidie immers niet van belang bij een inkomen dat hoger is dan f 47.900,-. Na overleg met de betreffende afdeling van de dienst laat de Ombudsman klager weten dat hij kan volstaan op het formulier aan te geven dat zijn inkomen hoger is dan eerdergenoemd bedrag. Door de afdeling beleidszaken wordt de suggestie van klager meegenomen bij de herziening van het aanvraagformulier die in het kader van de komende evaluatie van de WVG juist op stapel blijkt te staan.

Aanvullende uitkering

klachtnr. 98.2026

Klager is van mening dat de dienst zijn belangen al jaren niet goed behartigt. Aanvragen zijn te lang in behandeling, de arbeidsbemiddeling loopt spaak, er is sprake van misverstanden en de bejegening zou te wensen overlaten.

In verband met schulden heeft klager contact met het Project Schuldhulpverlening zodat de vaste lasten door de dienst voor hem worden doorbetaald. Een overzicht van deze betalingen zou hem, ondanks het feit dat hij hier meerdere malen om zou hebben gevraagd, nooit zijn verstrekt.

Vervolgens blijken de doorbetalingen te zijn gestopt, omdat klager zijn WW-uitkering inmiddels rechtstreeks van de bedrijfsvereniging ontvangt en de aanvullende bijstand niet toereikend is.

Door toedoen van het nieuwe automatiseringsprogramma van de dienst wordt tot overmaat van ramp in een dergelijke situatie ook de aanvullende bijstand niet meer uitbetaald!

De bemoeienis van de Ombudsman spitst zich toe op het verduidelijken van de ontstane situatie en het uitbetalen van de aanvullende bijstand, hetgeen helaas niet zonder slag of stoot gebeurt. In de hoop dat het toekennen van een andere sociaal bijstandsambtenaar ertoe zal bijdragen dat klagers geschonden vertrouwen in de dienst zich herstelt sluit de Ombudsman de zaak

Uitkeringsperikelen
klachtnr. 98.2027

Klager ontvangt in aanvulling op zijn WAO van de DSZW een bijstandsuitkering. Als gevolg van zijn huwelijk vond een wijziging van tariefgroep plaats en kon hij tevens recht doen gelden op een toeslag in het kader van de Toeslagenwet (TW). Daardoor steeg zijn netto inkomen en moest zijn bijstandsuitkering worden aangepast c.q. worden verlaagd. Deze aanpassing leverde problemen op. Klagers uitkering zou nu zelfs per ongeluk helemaal zijn gestopt, omdat hij niet zou hebben voldaan aan de informatieverplichting, een fout die na zes weken nog steeds niet hersteld zou zijn.

Wanneer de Ombudsman contact opneemt met de dienst wordt toegezegd het geld dat klager nog tegoed heeft per omgaande aan hem over te maken. Aldus geschiedt, echter, klager heeft geen overzicht over wat hij tegoed heeft c.q. de dienst nog schuldig is. Na veel vijven en zessen krijgt klager eindelijk na maanden de uitleg waarmee hij kan leven. Het bedrag dat hij nog moet terugbetalen is de teveel betaalde bijstandsuitkering over de maanden dat de bijstandsuitkering nog niet was aangepast aan het hogere inkomen op grond van de WAO en TW.

Door onvolkomenheden in het automatiseringssysteem wordt nog steeds niet op de maandelijkse uitkeringsspecificatie het bedrag aangegeven dat ook werkelijk is uitbetaald. Aan het wegnemen van de oorzaak van klagers probleem, wordt door de dienst hard gewerkt.

Afwijzing bijstandsaanvraag
klachtnr. 98.2033

Klager is zeer verbolgen over het feit dat de dienst de bijstandsaanvraag van een vriend afwees, te-meer daar deze vriend na een periode in detentie te hebben verbleven, moeite had de draad van het gewone leven weer op te pakken. Aan betrokkene werd geen uitkering toegekend omdat hij geen vas-te woon- of verblijfplaats had. Klagers woede neemt nog verder toe wanneer zijn vriend enige maanden later op tragische wijze om het leven komt.

Na alle correspondentie te hebben bestudeerd nodigt de Ombudsman klager uit voor een gesprek. In een prettig verlopend gesprek wordt hem allereerst duidelijk gemaakt dat de Ombudsman niet bevoegd is om te oordelen over de inhoud van een genomen beslissing. Daarvoor staat de beroepsmogelijkheid open. Ook wordt hem uiteengezet dat de regelgeving ten aanzien van het toekennen van een bijstandsuitkering sinds de invoering van de nieuwe Algemene Bijstandswet is aangescherpt. De stoom is van de ketel en klager berust er in hoe een en ander is verlopen. De suggestie van de Ombudsman om mensen in situaties waarin de emoties hoog (kunnen) oplopen, uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek zodat nodeloze irritatie over en weer en oplopende spanningen worden voorkomen, wordt door de directeur van de dienst overgenomen en ingebracht in het managementoverleg.

Trage beantwoording brief
klachtnr. 98.2034

Klaagster is advocaat van een cliënte die een uitkering in het kader van de Regeling Opvang Asielzoekers (ROA) ontvangt. Zij dient bij de Ombudsman een klacht in over het niet-beantwoorden van een drietal brieven die zij in de loop van vier maanden tijd aan de DSZW richtte. Zij is van mening dat haar cliënte gezien het feit dat zij inmiddels een reguliere verblijfsvergunning (vtv) voor verblijf bij (Nederlandse) echtgenoot heeft aangevraagd, in plaats van een ROA-uitkering recht heeft op een "gewone" bijstandsuitkering. Bovendien is klaagster - ten onrechte - van mening dat het inkomen van de echtgenoot van haar cliënt verminderd zou moeten worden met de door zijn werkgever verstrekte reiskostenvergoeding zodat de aanvullende uitkering hoger zou moeten zijn.

Door bemiddeling van de Ombudsman worden klaagsters brieven met excuses voor de wel zeer late reactie eindelijk beantwoord. Dan ook blijkt dat wanneer rechthebbende een vtv voor verblijf bij echtgenoot heeft aangevraagd, de ROA-uitkering doorloopt tot het moment dat een beslissing is genomen over de vtv-aanvraag.

Uitvoering reeds toegekende woningaanpassing
klachtnr. 98.2035

Klager vraagt de Ombudsman om raad. Zijn ouders hebben maanden eerder een aanvraag voor

diverse, niet al te ingrijpende maar voor hen bitter noodzakelijke woningaanpassingen gedaan. Hoewel op de aanvraag inmiddels positief is beslist, is een en ander nog steeds niet uitgevoerd. Wanneer de Ombudsman bij de afdeling Voorzieningen Gehandicapten (VG) van de dienst infor-meert, blijkt de zaak stil te liggen, omdat de behandelend ambtenaar met vakantie is. Dat kan natuurlijk niet! Gelukkig is de dienst het in deze met de Ombudsman eens en belooft nog dezelfde week een brief aan de woningbouwvereniging te sturen met het verzoek om offertes te overleggen. Daarmee is de zaak hopelijk weer vlotgetrokken. Waarmee voor klager het bestaansrecht van de Ombudsman maar weer eens bewezen is.

Premie arbeidsstimulans

klachtnr. 98.2036

Klaagster beweert dat de dienst heeft verzuimd haar de ruim twee jaar eerder bij beschikking toegekende zogenaamde premie arbeidsstimulans uit te betalen. Op haar inmiddels ruim een halfjaar oude brief over de kwestie heeft zij nog steeds geen antwoord ontvangen.

Uit onderzoek blijkt dat de beantwoording van klagers brief is vertraagd, omdat het dossier "onderweg" was. Wanneer blijkt dat de uiteindelijke reactie niet de gewenste duidelijkheid geeft, spreekt de Ombudsman met de dienst af dat klagster zich met alle giro- en/of bankafschriften uit de periode waarover zij recht had op de premie, tot haar inmiddels ex-sociaal bijstandsambtenaar wendt. Samen kunnen zij dan nagaan of en zo ja, naar welke rekening het geld is gestort. De beschikking zou tevens het bewijs zijn dat het geld is uitbetaald, aangezien beide handelingen in het automatiseringssysteem van de dienst aan elkaar zijn gekoppeld.

De verschuldigde onderhoudsbijdrage

klachtnr. 98.2041

In verband met de bijstandsuitkering die wordt verstrekt aan zijn ex-echtgenote, is klager door de DSZW een onderhoudsbijdrage opgelegd. Nog afgezien van de hoogte vindt klager de opgelegde bijdrage onterecht, omdat zijn ex naar zijn zeggen hertrouwd is dan wel samenwoont. Zijn advocaat schrijft de dienst verschillende brieven waarop niet wordt gereageerd. Er wordt een klacht ingediend.

In afwachting van de resultaten van het door de dienst in te stellen onderzoek naar de rechtmatigheid van de opgelegde onderhoudsbijdrage wordt de invordering opgeschort.

Klagers ex ontkent hertrouwd te zijn en ook uit eigen onderzoek door de dienst blijkt niet dat er sprake is van een nieuwe relatie. Zolang klager niet kan aantonen dat zijn ex een gemeenschappelijke huishouding voert met een nieuwe partner, blijft de dienst op zijn standpunt staan dat klager onderhoudsplichtig is. De invordering wordt hervat.

De dienst kan verweten worden niet op de brieven van klagers advocaat te hebben gereageerd.

De reikwijdte van de bemiddeling door de sociaal raadsman

klachtnr. 98.2047

Bemiddeling sociaal raadsman

In verband met een betalingsachterstand dreigt het energiebedrijf klagster met het stopzetten van de energielevering en/of het afsluiten van de kabeltelevisie. Klager wendt zich daarop tot een sociaal raadsman, die met het oog op de omstandigheden voor haar een verzoek om kwijtschelding indient. Dit verzoek zou veel te laat zijn verstuurd. De kabeltelevisie is intussen afgesloten en de in verband met bijkomende kosten intussen fors opgelopen betalingsachterstand moet in één keer worden ingelost. Over een betalingsregeling valt niet te praten.

Wanneer klager op aanraden van het energiebedrijf verhaal wil gaan halen bij de raadsman blijkt deze tot overmaat van ramp zondermeer met vakantie te zijn gegaan. Het energiebedrijf adviseert klager daarop een klacht tegen de raadsman in te dienen.

Het blijkt dat de raadsman het verzoek om kwijtschelding op klagers eigen naam heeft geschreven. Dergelijke brieven nemen betrokkenen zelf mee om voor verzending zorg te dragen. Slechts wanneer een raadsman of -vrouw een brief op eigen titel schrijft, wordt die ook door henzelf verstuurd. Kennelijk is deze op zich vanzelfsprekende gang van zaken niet bij klager overgekomen.

De sociaal raadsman weet alsnog zowel uitstel als spreading van de betaling te regelen.

Een scootmobiel zonder stalling

klachtnr. 98.2051

De afdeling Voorzieningen Gehandicapten (VG) van de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten heeft aan klagsters echtgenoot een scootmobiel toegekend, maar er is geen stalling waar-in hij kan worden opgeborgen. Zodoende kan de scootmobiel ook niet worden gebruikt. Klagster krijgt van de dienst te horen dat het nog wel drie maanden kan gaan duren voordat de stalling kan worden geplaatst. Haar zou zelfs zijn gesuggereerd dat het wellicht aan te bevelen zou zijn maar te gaan verhuizen. Klagster is behoorlijk overstuur.

De aanvraag van een stalling wordt beschouwd als een verzoek om woningaanpassing dat pas in behandeling wordt genomen nadat de scootmobiel is toegekend. Een en ander wordt voorts nog vertraagd door het feit dat de Dienst Stedelijke Ontwikkeling gezien de grootte van de stalling een bouwvergunning moet afgeven, en ... als hij op de openbare weg moet worden geplaatst, ook de Dienst Stadsbeheer moet worden ingeschakeld.

Op verzoek van de Ombudsman neemt DSO het heft in handen en benadert ook de woningbouwvereniging in verband met de vereiste offerte. De Ombudsman houdt een vinger aan de pols waarna een halfjaar na de aanvraag van de scootmobiel eindelijk ook opdracht kan worden gegeven om de berging te plaatsen. Zowel DSZW als DSO zeggen toe de procedure van het regelen van een berging voor een scootmobiel beter te zullen coördineren zodat een en ander niet meer zo buitengewoon lang hoeft te duren.

De hoogte van het terugvorderingsbedrag

klachtnr. 98.2053

Wanneer de dienst hem, zoals hij dat zelf noemt, een dreigbrief stuurt roept klager de hulp in van de Ombudsman. Hij is het niet eens met de dienst over de hoogte van het bedrag dat hij in verband met ten onrechte ontvangen bijstandsuitkering nog moet terugbetalen. Klager begrijpt er niets meer van. In de brieven van de DSZW worden telkens andere bedragen genoemd.

Gelukkig blijkt al snel dat er niets aan de hand is. De door klager bedoelde, steeds weer wisselende bedragen hebben te maken met de brutering van een tweetal, inmiddels ruim twee jaar oude vorderingen. Na enig rekenwerk zijn de dienst en klager het eens over het nog verschuldigde, overigens geringe bedrag.

De fout van de USZO

klachtnr. 98.2055

Klager ontving na ontslag uit overheidsdienst als zogenaamde herplaatser van medio 1991 tot medio 1996 een wachtgelduitkering van het USZO. Na afloop van deze periode betaalde het USZO per ongeluk vier maanden ten onrechte door. Pas toen het USZO de fout ontdekte en er een maand niets werd uitbetaald, werd klager gealarmeerd. Hij moet een fiks bedrag terugbetalen.

Via bemiddeling van de Ombudsman werd door de DSZW een IOAW-uitkering toegekend in aanvulling op de WAO-conforme uitkering die klager eveneens van het USZO ontvangt. Klager meende dat de DSZW deze met terugwerkende kracht toegekende uitkering in aflossing op de vordering zou uitbetalen aan het USZO. Dit blijkt, nu twee jaar na dato, niet te zijn gebeurd. Wanneer de DSZW een en ander opnieuw uitrekent, blijkt het bedrag dat klager nog van de dienst tegoed heeft, niet voldoende te zijn om de vordering aan het USZO te voldoen, zodat er niets anders opzit dan het restant via maandelijkse inhouding op de WAO-conforme uitkering terug te betalen.

Trage afhandeling

klachtnr. 98.2057

Nadat een verzoeningspoging met haar ex-man was mislukt, wendde klagster zich tot de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten. Haar ex-man had weliswaar de hem eerder opgelegde alimentatie over drie maanden ineens betaald maar daarna niets meer. Klagster riep de hulp in van de Ombudsman, omdat zij in geldnood dreigde te raken toen de DSZW na twee maanden nog steeds geen beslissing op haar aanvraag had genomen.

De behandeling van klagsters aanvraag bleek vertraging te hebben opgelopen, omdat haar dossier was overgedragen aan een andere sociaal bijstandsambtenaar. Er werd een afspraak gemaakt voor een

gesprek met de nieuwe ambtenaar om ervoor te zorgen dat een en ander zo snel mogelijk in orde kon worden gemaakt. Tevens werd besloten dat klagster per de eerstvolgende maand een volledige uitkering zou worden uitbetaald, zodat zij niet langer afhankelijk zou zijn van het betalen van alimentatie door haar ex die de dienst op hem zou gaan verhalen.

Het verzoek om een persoonlijk onderhoud
klachtnr. 98.2058

Op klagers verzoek om in het kader van het vaststellen van de verschuldigde onderhoudsbijdrage een informeel onderhoud met de dienst te hebben teneinde "persoonsgevoelige informatie te kunnen verstrekken die de dienst in staat stelt haar onderzoek af te ronden", wordt niet gereageerd. In plaats daarvan wordt hem drieënhalve maand later, nadat klager zijn verzoek tevergeefs heeft herhaald, een brief gestuurd, waarin wordt geconstateerd dat hij niet de gevraagde informatie heeft verstrekt en hem derhalve ambtshalve de maximale onderhoudsbijdrage wordt opgelegd, bestaande uit de bruto aan zijn ex-vrouw betaalbaar gestelde uitkering. Gezien de toonzetting van de correspondentie is de situatie tussen de dienst en klager inmiddels flink geëscaleerd. Klager schrijft de dienst een pittige brief en roept de hulp in van de Ombudsman, ook omdat de dienst dreigt met een gerechtelijke procedure. Uit informatie blijkt de dienst al jaren bezig te zijn contact te krijgen met klager die veel zou zijn verhuisd. Zijn brieven zouden niet als een verzoek om een persoonlijk onderhoud zijn begrepen. Er vindt alsnog een gesprek plaats waarmee de communicatiestoornis wordt verholpen.

Voor verbetering vatbare samenwerking
klachtnr. 98.2059

Namens een 92-jarige bewoonster van een verzorgingshuis dient een verpleegkundige een klacht in over de late levering van een door de afdeling Voorzieningen Gehandicapten (VG) van de DSZW toegekende zogenaamde tillift. Klagster stelt dat de aanvraag begin februari 1998 heeft plaatsgevonden, terwijl de dienst het op eind april 1998 houdt.

Desgevraagd deelt de dienst de Ombudsman mee dat begin juni 1998 aan Zorgvoorziening Nederland B.V.(ZVN) de opdracht is gegeven om de tillift te leveren. De toekennende beschikking dateert van eind mei 1998. De daaropvolgende opdracht van de ZVN aan Zorglease blijkt niet te zijn doorgekomen. Toen de afdeling VG rappelleerde, is de zaak vlot getrokken. Het gevolg van een en ander is dat de lift pas twee maanden nadat de beschikking is afgegeven, zal worden geleverd.

Hoewel de fout in deze in feite niet bij de dienst ligt, wil de Ombudsman toch nogmaals aandacht vragen voor de nog immer voor verbetering vatbare samenwerking tussen de DSZW, afdeling VG, die de eindverantwoordelijkheid heeft, de ZVN, Zorglease en Welzorg.

Foutieve jaaropgave?
klachtnr. 98.2060

In de veronderstelling levend dat de DSZW een foutieve jaaropgave heeft verstrekt aan haar cliënt die inmiddels in Dordrecht woont, wendt een sociaal raadvrouw uit die stad zich, wanneer de dienst haars inziens inadequaat op haar bezwaren reageert, ten einde raad tot de Ombudsman. Het gevolg van een en ander zou zijn dat haar cliënt bijna drieduizend gulden huursubsidie moet terugbetalen, terwijl hij in de betreffende jaren steeds een inkomen op het sociaal minimum heeft gehad.

De betreffende jaaropgave blijkt echter wel correct te zijn. Klagsters cliënt ontving in het betreffende jaar een nabetaling. Het feit dat hierdoor het belastbaar inkomen in dat jaar hoger wordt, heeft niet een louter administratieve oorzaak, zoals klagster meende, maar is gebaseerd op de regels van de inkomstenbelasting. Deze regels schrijven voor dat een nabetaling bij het belastbaar loon wordt geteld in het jaar waarin de nabetaling plaatsvond, ook al heeft de nabetaling betrekking op een ander jaar.

Aangezien deze klacht aantoont dat de dienst zelfs een sociaal raadvrouw niet duidelijk heeft kunnen maken hoe een jaaropgave wordt samengesteld, heeft de dienst op verzoek van de Ombudsman de standaardbrief die wordt gebruikt ter beantwoording van vragen op het terrein van de jaaropgave, verbeterd.

Beëindiging bijstandsuitkering
klachtnr. 98.2062

Klager die inmiddels in Roermond woont, heeft de dienst een tweetal brieven geschreven waarop hij nog geen antwoord heeft ontvangen. Ten eerste zou hij financiële problemen ondervinden als gevolg van het verschil in betaaldatum tussen Den Haag en Roermond: het zogenaamde overbruggingsprobleem. Ten tweede zou hij het in Den Haag opgebouwde vakantiegeld nog niet hebben ontvangen.

Navraag leert dat de simpelweg aan de "Dienst Sociale Zaken" gerichte brieven niet te vinden zijn. De Ombudsman stuurt kopieën naar het wijkkantoor met het verzoek haar een kopie van het antwoord aan klager te sturen.

Aangezien klager zich een maand eerder dan de feitelijke verhuizing al liet uitschrijven uit het Haagse bevolkingsregister en de dienst derhalve van plan was de nog een maand doorbetaalde uitkering terug te vorderen, is het opgebouwde vakantiegeld nog niet uitbetaald. Nu duidelijk wordt dat de uitkeringen van Den Haag en Roermond wel op elkaar aansluiten, kan het vakantiegeld eindelijk betaalbaar worden gesteld. Voor het probleem van de overbrugging van de betaaldatum zal klager zich eventueel tot de sociale dienst van Roermond moeten wenden. Blijkens de toegezegde kopie van de brief aan klager worden hem excuses gevraagd voor zowel de vertraging in de uitbetaling van het vakantiegeld als het niet-beantwoorden van zijn brieven.

Trage afhandeling bezwaarschrift
klachtnr. 98.2064

Vijf maanden zijn verstreken wanneer klaagster zich namens haar moeder tot de Ombudsman wendt om zich te beklagen over het feit dat er nog steeds geen antwoord is ontvangen op het bezwaarschrift tegen de beslissing van de DSZW om haar moeder geen stoellift in het kader van de WVG toe te kennen.

Tijdens de behandeling van het bezwaarschrift blijkt naar alternatieven te zijn gezocht, omdat het gevraagde geen goede oplossing voor het probleem bleek en daarom werd afgewezen. De afdeling Bezwaar en Beroep van de dienst die de ZVN verzocht te onderzoeken of een verticale lift wellicht uitkomst zou bieden, heeft dus niet stil gezeten. Wanneer de betreffende medewerkster van Bezwaar en Beroep op verzoek van de Ombudsman de ZVN en vervolgens de leverancier tot spoed maant, volgt een paar weken later het advies van de ZVN aan de dienst. Dit advies dat overigens toch een stoellift behelst en in nauw overleg met betrokkenen tot stand is gekomen, wordt direct aan de afdeling Voorzieningen Gehandicapten voorgelegd. Een maand later wordt klaagsters moeder een positieve beschikking toegezonden en kan met de uitvoering worden begonnen. Omdat met de toekenning tegemoet is gekomen aan klaagsters bezwaren, neemt de dienst aan, dat als klaagster niets meer van zich laat horen, zij haar bezwaarschrift als afgedaan beschouwt.

Geen zoon, wel een dochter
klachtnr. 98.2065

Des duivels is klager, wanneer hij van de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten een brief krijgt waarin mededeling wordt gedaan van het feit dat zijn zoon een bijstandsuitkering heeft aangevraagd en hij als onderhoudsplichtige ouder gedwongen kan worden in zijn onderhoud bij te dragen. Hij heeft helemaal geen zoon! Hij heeft wel een dochter die het huis uit is en samenwoont met een vriend. Klager stelt de dienst hiervan per omgaande op de hoogte en ontvangt zonder blikken of blozen eenzelfde brief met als enig verschil dat de naam van zijn vermeende zoon is vervangen, door de hem welbekende naam van zijn dochter. Klager reageert weer en als hij drie weken later nog niets heeft gehoord, wendt hij zich tot de Ombudsman.

Volgens gemeentelijk beleid kan aan minderjarigen die zelfstandig wonen en niet werken of studeren, een aanvullende uitkering worden toegekend die vervolgens indien mogelijk verhaald wordt op de ouders. Omdat beide ouderparen, zolang klagers dochter en haar vriend nog geen baan hebben, bereid zijn hun kinderen te onderhouden, is de gewraakte standaardbrief ten onrechte verstuurd.

De twee maanden dat klagers dochter wel een aanvulling van de dienst heeft ontvangen, zal niet op de ouders worden verhaald, omdat zij niet tijdig werden geïnformeerd. Met de brief van de dienst waarin klager bovenstaande wordt medegedeeld en hem om excuses wordt gevraagd, is hij tevreden.

Afhandelingsduur aanvraag bijstandsuitkering
klachtnr. 98.2066

Klager roept de hulp in van de Ombudsman, omdat zijn verzoek om toekenning van een bijstandsuitkering al vier maanden in behandeling zou zijn.

Uit informatie blijkt dat klager om een hervatting van zijn bijstandsuitkering heeft gevraagd, toen hij na vijf dagen te hebben gewerkt ziek werd. De dienst heeft besloten klager die recht heeft op een uitkering van het GAK, in afwachting van de beslissing op zijn aanvraag in het kader van de Toeslagenwet een (aanvullende) uitkering toe te kennen. Dit onder de voorwaarde dat, als later mocht blijken dat hij over de betreffende periode geen recht op bijstand had, hij een en ander weer moet terugbetalen. Hoewel de DSZW de uitkering dus heeft hervat, wordt het geld, in verband met eerder teveel betaalde uitkering en mogelijke verrekening van dien, op de zogenaamde cliëntenrekening geblokkeerd. Zodoende kreeg klager wel uitkeringsspecificaties maar geen geld. Omdat klager niet voldoet aan de verplichting inlichtingen te verstrekken, wordt de (aanvullende) bijstandsuitkering al snel weer stopgezet. Wanneer klager vervolgens niet reageert op het verzoek van de Ombudsman contact met haar op te nemen om hem een en ander te verklaren c.q. te adviseren wat hem te doen staat, sluit de Ombudsman noodgedwongen de zaak af.

Vangnetregeling huursubsidie
klachtnr. 98.2069

Omdat klager geen recht heeft op huursubsidie, heeft hij een aanvraag ingediend in het kader van de Regeling Bijdrage Huurlasten, ook wel Vangnetregeling genoemd. De belangrijkste voorwaarde om over het tijdvak 1998-1999 met succes een beroep te kunnen doen op deze regeling is, dat het inkomen over 1997 tenminste 20% hoger moet zijn dan het inkomen op het moment van de aanvraag. Aan deze voorwaarde voldoet klager; dat is het probleem niet. Hij roept de hulp in van de Ombudsman, omdat hij na anderhalve maand wachten op de beslissing al danig in de financiële problemen is geraakt. Al snel wordt duidelijk dat de vertraging het gevolg is van het feit dat er bij de afdeling Huur-subsidie van de DSZW een enorme achterstand bestaat in het afhandelen van de desbetreffende aanvragen. Oorzaak van een en ander is het feit dat de regelgeving pas kort voor de inwerkingtreding is aangenomen en zodoende de software nog niet is ontwikkeld c.q. geïnstalleerd. Omdat zodoende alle aanvragen handmatig moeten worden behandeld, duurt het nog bijna drie weken, voordat het geld over de eerste twee maanden van het tijdvak naar klager onderweg is.

Onzorgvuldige werkwijze
klachtnr. 98.2070

Namens haar cliënte beklagt een advocate zich bij de Ombudsman over "de opeenstapeling van onjuiste overheidshandelingen" van o.a. de DSZW. Deze dienst heeft de uitkering van haar cliënte stopgezet, omdat zij daarvoor, gelet op de net ingevoerde zogenaamde Koppelingswet, niet meer in aanmerking zou komen. Klaagster is het hier niet mee eens en tekent bezwaar aan. Omdat haar Duitse cliënte niet alleen in het bezit is van een zogenaamde EU-kaart maar zelfs een vestigingsvergunning heeft, was verificatie bij de vreemdelingendienst helemaal niet nodig. Alleen al op basis van het feit dat haar cliënte een vestigingsvergunning heeft, had de uitkering moeten worden gecontinueerd, aldus klaagster.

Met het oog op het voornemen bezwaar te maken heeft klaagster stukken opgevraagd, maar niet ontvangen. Ook zou de dienst niet bereid zijn de beslissing, die volgens haar op een kennelijke vergissing berust, te herzien en last but not least is haar brief niet beantwoord.

Uit informatie bij de afdeling Bezwaar en Beroep van de DSZW blijkt dat de dienst inmiddels ook zelf ontdekt heeft dat er een fout is gemaakt en doende is, de beschikking met terugwerkende kracht te herzien. Wanneer klaagster vervolgens een uitgebreid antwoord van de dienst ontvangt met uitleg over de gang van zaken betreffende het toesturen van relevante stukken wanneer er behalve bezwaar ook voorlopige voorzieningen zijn gevraagd, is de brand geblust. Klaagster wordt om excuses gevraagd en de Ombudsman sluit het onderzoek.

Onderhoudsplicht en een persoonlijk gesprek
klachtnr. 98.2071

Klager voelt zich door verschillende medewerkers van de dienst onbeschoft behandeld wanneer hij hen opbelt met vragen over zijn onderhoudsplicht jegens zijn ex-vrouw die van de dienst een bijstandsuitkering ontvangt. Al meer dan een half jaar wordt hem bovendien een persoonlijk onderhoud over een en ander geweigerd. Klager wenst met name antwoord op de bij hem levende vraag of hij nog onderhoudsplichtig is nu hij heeft gehoord dat zijn ex-vrouw niet alleen werk zou hebben gevonden, maar ook al geruime tijd zou samenwonen.

In antwoord op zijn laatste schriftelijk verzoek om een persoonlijk onderhoud wordt hij op instigatie van de Ombudsman uitgenodigd voor een gesprek dat volgens klager heel plezierig verloopt. Hoewel hij begrijpt dat de dienst aan derden geen mededeling kan doen over de situatie van zijn ex, stelt de toezegging dat men het vermoeden zal onderzoeken dat zij in verband met werkaanvaarding en/of samenwoning geen recht op uitkering meer zou hebben, hem voldoende gerust.

De Ombudsman heeft al eerder betoogd dat zij de mening is toegedaan dat op het verzoek om een persoonlijk onderhoud van een onderhoudsplichtige voor wie het vaststellen van de onderhoudsplicht een emotionele aangelegenheid is, zoveel mogelijk positief moet worden gereageerd.

Ooievaarspas

klachtnr. 98.2072/verkorte procedure

Klager wendt zich tot de Ombudsman wanneer hij een half jaar na dato nog steeds niets heeft gehoord op zijn aanvraag voor een ooievaarspas. Aangezien hij zich een maand eerder bij Burgemeester en Wethouders beklaagde, gaat de Ombudsman na hoe het met de beantwoording van deze brief is gesteld. De brief blijkt niet te zijn aangekomen bij de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten waar hij thuis hoort. Daarom stuurt de Ombudsman een kopie en adviseert klager tegelijkertijd een nieuwe aanvraag in te dienen.

Na enig gesteggel over de vraag of de door klager te betalen alimentatie ten behoeve van zijn ex-vrouw al dan niet moet worden afgetrokken van zijn netto inkomen, wordt hem de ooievaarspas in augustus alsnog toegekend.

Nadat de Ombudsman een kopie van het aan klager gerichte antwoord op zijn brief aan B&W heeft ontvangen, waarin wordt aangenomen dat met het toekennen van de pas zijn "bezwaarschrift" voldeende is beantwoord, stopt zij haar bemoeienis.

Hoe doorzetten uiteindelijk toch vakantietoeslag opleverde

klachtnrs. 98.2073,2074,2075,2076,2077,2078

Sinds 1 januari 1997 wordt de vakantietoeslag op een andere manier berekend dan daarvoor. De nieuwe methode is aanmerkelijk ingewikkelder zodat het voor de sociaal bijstandsmedewerkers een hele klus is dit aan hun cliënten uit te leggen. Wanneer vervolgens bij enkele klagers blijkt dat zij in 1998 een lager bedrag dan het voorgaande jaar aan vakantietoeslag hebben ontvangen en zij geen afdoend antwoord van de dienst krijgen waarom dat zo is, is de maat vol en wenden zij zich tot de Ombudsman.

Het euvel doet zich met name voor bij diegenen die in aanvulling op hun uitkering van het GAK een bijstandsuitkering van de dienst ontvangen. Zowel de DSZW als het GAK houden vol dat zij de door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid uitgevaardigde regels toepassen. Het resultaat is wel dat de som van de beide vakantietoeslagen lager uitvalt dan waarop klagers menen recht te hebben. Op aandringen van de Ombudsman worden de zaken onderzocht.

Na veel uitzoeken wordt duidelijk dat het gaat om een afwijkende berekening door het GAK van de in te houden WAO-premie. Dit wordt te lang en leste onderkend en door het GAK rechtgezet door een extra uitkering aan het einde van het jaar. Voor klagers is hiermede de zaak afgedaan. Voor de dienst levert deze nabetaling overigens in sommige gevallen veel extra berekeningen op.

Terugvordering huursubsidie op grond van te hoge jaaropgave

klachtnr. 98.2080

Door een fout van de DSZW zou klager ruim tweeduizend gulden huursubsidie aan het ministerie van VROM moeten terugbetalen. De dienst zou hem een verkeerde, veel te hoge jaaropgave hebben toegestuurd.

Uit onderzoek blijkt dat, hoewel de jaaropgave correct is, klager toch geen huursubsidie hoeft terug te betalen. In de gewraakte jaaropgave zijn namelijk twee maanden van het voorliggende jaar opgenomen. De reden hiervan is dat deze maanden pas in het bewuste jaar zijn uitbetaald. Een jaaropgave maakt namelijk melding van al hetgeen is uitbetaald, ook van die bedragen die een ander jaar betreffen. Klager is dus ten onrechte van mening dat de betreffende twee maanden op de jaaropgave dien- en te worden vermeld c.q. geboekt waarop zij betrekking hebben. Het is wel zo dat de dienst betrokkenen een brief moet sturen ter verklaring van de afwijkende jaaropgave(s). Met deze brief is het ministerie bereid aan te nemen dat klager niet meer inkomen heeft gehad dan het sociaal minimum en hem in te delen in de laagste inkomenscategorie zodat de terugvordering vervalt.

Wat te doen ingeval van een calamiteit

klachtnr. 98.2085

Klaagster die een bijstandsuitkering voor een alleenstaande ontvangt, woont samen met iemand die de zogenaamde F3-status heeft en om die reden in het kader van de Zorgwet Voorlopige Vergunning tot Verblijf slechts beschikt over een soort zakgeld. In de gemeente waar men tot voor kort woonde, betaalde de gemeentelijke sociale dienst een bedrag als tegemoetkoming in de woonlasten, zodat het paar niet onder het voor hen geldende sociaal minimum terecht kwam. In Den Haag is men dat volgens klagster echter niet bereid te doen. Daarnaast voelt klagster zich van het kastje naar de muur gestuurd c.q. afgescheept waar het gaat om de vele bij haar levende vragen.

Wanneer de Ombudsman contact opneemt met de dienst blijkt dat naar aanleiding van de onderhavige casus het beleid juist is aangepast aan de bijzondere situatie van klagster en haar partner. Degenen die in het kader van de Zorgwet een uitkering ontvangen en zelfstandig wonen (dit in tegenstelling tot de meesten), ontvangen voortaan een aanvullende uitkering tot het sociaal minimum. In tegenstelling tot hetgeen klagster beweert, is de dienst wel degelijk bereid een persoonlijk gesprek met haar te hebben, echter op voorwaarde dat zij, voordat een afspraak wordt gemaakt, aangeeft waarover zij wil praten. Zo is de kou weer uit de lucht.

De onduidelijke verrekening van inkomsten uit arbeid

klachtnr. 98.2087

Klaagster gelooft niet dat de dienst de inkomsten uit arbeid van haar man op juiste wijze verrekent met hun bijstandsuitkering. Tegen de verrekening van de kerstgratificatie heeft zij al bezwaar gemaakt. Hoe het vakantiegeld wordt verrekend is haar evenmin duidelijk.

Op verzoek van de Ombudsman wordt klagster uitgenodigd voor een gesprek met haar sociaal bijstandsbambenaar in het bijzijn van de senior. Er worden afspraken gemaakt om herhaling van de ontstane onvrede te voorkomen en de ontstane problemen na te lopen.

De hoofdregel is dat verrekenen binnen drie maanden is toegestaan. Duurt het langer dan is een beschikking noodzakelijk en spreekt men van een terugvordering. Vanwege een computerstoring, maar ook, omdat klagster de loonstrookjes vrij laat inleverde, blijkt het verrekenen ernstig te zijn vertraagd. Niet alleen door de noodzakelijke inhaalslag vandien, maar ook omdat de uitkeringsspecificatie geen melding maakt van inhoudingen, kon klagster er inderdaad geen chocola meer van maken.

De Ombudsman spreekt in het kader van deze en andere klachten af dat, zolang de uitkeringsspecificatie geen inhoudingen laat zien, bij grote te verrekenen bedragen vooraf altijd mededeling wordt gedaan aan uitkeringsgerechtigden, is het niet schriftelijk dan toch in ieder geval telefonisch. Zodoende weet men beter en sneller waar men aan toe is.

Oude schulden

klachtnr. 98.2092

Klager had begin jaren tachtig een woning gekocht en gefinancierd met een hypotheek. Helaas kon hij de hypotheek niet aflossen. Ook was er sprake van een aantal andere schulden, waaronder een belastingsschuld. Klager loste al deze andere schulden af en meende in 1998 volledig schuldenvrij te zijn. Volgens werd echter beslag op een deel van zijn uitkering gelegd om de oude hypotheekschuld af te lossen. Hij nam dit de dienst kwalijk.

De Ombudsman verduidelijkte dat ook de oude hypotheekschuld alsnog afgelost moest worden en adviseerde klager daarnaast te proberen om tot een sanering van de schuld te komen.

Twee jaar wachten op een besluit
klachtnr. 98.2099

Klaagsters inkomsten wisselen en daarop moet de dienst bij de verrekening met de bijstand letten. Na een wisseling van sociaal bijstandsambtenaar in 1994 gaat er iets mis. Er sluisen steeds weer fouten in de verrekeningen. Klaagster begint de dienst te wantrouwen.

In september 1996 vraagt klaagster aan haar ambtenaar of bijzondere bijstand in de kosten van vervanging van de ramen in haar woning mogelijk is. De Dienst Stedelijke Ontwikkeling bevestigt in september 1996 de slechte staat van de ramen. De aanvraag gaat vervolgens van de sociaal bijstandsambtenaar naar de afdeling Beleidszaken van de dienst en vice versa. Klaagster blijft al die tijd in het ongewisse, hetgeen haar toch al wankele vertrouwen in de dienst niet ten goede komt.

Uiteindelijk schakelt zij de Ombudsman in. De dienst herstelt de fouten. De eerdere foutieve verrekeningen worden met cliënte besproken en op haar verzoek om bijzondere bijstand wordt in november 1998 positief beslist.

Een kwestie van overzicht
klachtnummer 98.2105

Brieven, telefoontjes het zou allemaal niet mogen baten, klaagster ontving geen reactie van haar sociaal bijstandsambtenaar en al helemaal niet de bijzondere bijstand waar zij recht op meende te hebben. Toen ook nog haar reguliere uitkering werd stopgezet omdat er geen inkomstenverklaring zou zijn ingeleverd riep klaagster de hulp van de Ombudsman in.

De stopzetting bleek een fout van de dienst te zijn. De inkomstenverklaring was bijgesloten bij één van de vele brieven die klaagster soms dagelijks aan de dienst schreef en daardoor niet opgemerkt. Per omgaande ontving klaagster, met excuses, het vereiste bedrag met spoed op haar rekening.

De aanvragen bijzondere bijstand leverden meer problemen op. Daarover bleken al vele telefoontjes en een uitgebreide correspondentie te zijn geweest. Door ziekte van de werker is er slechts op de laatste brieven niet meer gereageerd, maar er was in de loop van de tijd wel heel veel tijd aan deze cliënte besteed.

Op verzoek van de Ombudsman stelt de sociaal bijstandsambtenaar een overzicht van de stand van zaken op. Dat geeft weliswaar duidelijkheid, maar niet de gewenste oplossing voor klaagster. Zij kan niet voldoen aan alle eisen die er voor de toekenning van o.a. diëetkosten worden gesteld, waardoor de aanvraag tenslotte toch werd afgewezen. Door deze afwijzing komt zij in financiële problemen. De begeleiding van deze problemen vallen buiten de taak van de Ombudsman, zodat zij haar bemoeienissen staakt. De Ombudsman verwijst klaagster naar het Algemeen Maatschappelijk Werk voor onder meer budgetbegeleiding.

De nieuwe regelgeving
klachtnr. 98.2106

Klager ontvangt, gelet op zijn inkomen, al jaren huursubsidie.

Dan krijgt hij, na een jarenlange strijd tegen zijn ex-werkgever, in één keer een ontslagvergoeding uitgekeerd. Zijn jaarinkomen is daardoor zo hoog dat de huursubsidie vervalt. Hij doet in juni een beroep op de hardheidsclausule, maar hoort maandenlang niets. Bellen, het helpt niets.

Als de Ombudsman zich met de zaak bemoeit, blijkt dat de regelgeving inzake huurbijdragen veranderd was en dat de dienst nog niet zo goed wist hoe de aanvraag van klager moest worden afgehandeld. De dienst biedt excuses aan, verklaart de hardheidsclausule van toepassing en lost in contact met de verhuurder van klager verder alles soepel op.

De hoog opgeleide vluchteling
klachtnr. 98.2108

Klaagster was in haar land van herkomst hoog opgeleid en naar Nederland gevlucht. Zij wilde zich zo snel mogelijk op haar niveau voor haar nieuwe vaderland inzetten. Zij won advies in bij de Stichting University Assistance Fund Steunpunt (SUS). De SUS voert op verzoek van de Minister Van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen diverse regelingen uit met betrekking tot vluchteling-studenten. De SUS adviseerde klaagster om gedurende twee jaar met behoud van haar uitkering ingevolge de Algemene Bijstandswet te studeren aan een Nederlandse universiteit, zodat zij daarna over een in Nederland

erkend artsdiploma kon beschikken. De Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten ging aanvankelijk niet akkoord. Klagsters uitkering werd stopgezet omdat zij vanwege haar voltijdse studie niet meer voor de arbeidsmarkt beschikbaar was.

De Ombudsman vroeg aandacht voor klagsters situatie. Het bleek dat de sociaal bijstandsambtenaar van DSZW over het hoofd had gezien dat er sinds enkele jaren voor bepaalde categorieën hoog opgeleide vluchtelingen uitzonderingsmogelijkheden bestonden. Klagster behoorde tot zo'n categorie en het werd haar alsnog toegestaan om gedurende twee jaar met behoud van uitkering voltijds te studeren teneinde een in Nederland erkend artsdiploma te verkrijgen.

De ontbrekende specificatie

klachtnr. 98.2110

Omdat hij teveel uitkering zou hebben ontvangen deelt de DSZW schriftelijk aan klager mede dat er een bedrag van f. 1.709,96 van hem zal worden teruggevorderd. De dienst overlegt echter geen duidelijke specificatie aan klager, waaruit blijkt hoe het bedrag is berekend. Klager tekent voorlopig bezwaar aan en verzoekt om inzage van zijn dossier om zijn definitieve bezwaargronden aan te vullen. Tevens verzoekt hij om uitstel van betaling totdat Burgermeester en Wethouders op zijn bezwaar hebben beslist. Klager verneemt vervolgens niets meer van de dienst. Wanneer hij het wijkkantoor opbelt, krijgt klager te horen dat door ziekte van de desbetreffende sociaal bijstandsambtenaar het dossier nog niet kon worden opgestuurd, maar dat dit alsnog zou gebeuren. Wederom verneemt klager niets meer van de dienst en wanneer hij weer belt wordt aan hem verteld dat men bezig is met herziening van het besluit. Wanneer klager dan eindelijk de gevraagde stukken ontvangt blijkt dat de oorspronkelijke f. 1.709,96 is teruggebracht tot f.994,47. Ook nu ontbreekt echter weer een duidelijke specificatie waaruit de berekening van de dienst blijkt. Inmiddels hield de dienst al wel f. 200,- per maand op klagers uitkering in, zonder dat klager hierover was ingelicht. Ook vond klager dat hij door de handelwijze van de dienst onvoldoende gelegenheid heeft gehad om zijn bezwaargronden aan te vullen. Klager benadert dan ook de Ombudsman en schetst deze zijn ongenoegen over de gang van zaken.

Bemiddeling van de Ombudsman leidt er uiteindelijk toe dat klager tocht nog een duidelijke specificatie van de berekeningen ontvangt en dat de maandelijkse inhouding op zijn uitkering wordt gematigd. Bovendien biedt de DSZW aan klager excuses aan voor de gang van zaken.

Ingetrokken klachten

Aanvraag in het kader van de Wet Voorzieningen Gehandicapten

klachtnr. 95.034

Klagster heeft tot drie keer toe bij de betreffende afdeling van de dienst zowel een stalling voor haar scootmobiel als enige niet-ingrijpende aanpassingen in haar woning aangevraagd. De eerste aanvraag die vanwege vermeend zoekraken werd gevolgd door een tweede en een derde, is al een jaar oud, wanneer de Ombudsman de zaak in onderzoek neemt. Al die tijd kan klagster bij gebrek aan een stalling haar woning niet zelfstandig verlaten, omdat haar rolstoel de voordeur van haar woning blokkeert. Gelukkig komt er nu snel schot in de zaak. De uitvoering van de woningaanpassing wordt met spoed ter hand genomen en in afwachting van de vereiste vergunning voor het plaatsen van een stalling krijgt klagster een zogenaamde portable cabine. Drie maanden na het indienen van de klacht laat klagster de Ombudsman weten dat eindelijk alles in orde is. Zij is zeer blij dat zij nu meer bewegingsvrijheid heeft.

Invordering onderhoudsbijdrage

klachtnr. 96.0026

Klager is het er niet mee eens dat de dienst hem een onderhoudsbijdrage heeft opgelegd in verband met het feit dat zijn ex-vrouw voor wie hij onderhoudsplichtig is, een bijstandsuitkering ontvangt. Niet alleen omdat zij zou samenwonen, maar ook omdat zij een schip in eigendom heeft dat veel geld waard zou zijn, zou zij helemaal geen recht op een bijstandsuitkering hebben. Zowel de rechtbank als het Hof heeft hem echter in het ongelijk gesteld. De samenwoning wordt niet bewezen geacht en ook met klagers stelling dat zijn ex-vrouw van de opbrengst van het schip zou kunnen leven is het Hof het niet eens. Daar kan de Ombudsman niets aan veranderen.

Het onderzoek van de Ombudsman spitst zich toe op de wijze waarop de dienst het schip liet taxeren. Op initiatief van de Ombudsman wordt het schip opnieuw getaxeerd, dit maal, in tegenstelling tot de eerste keer, door een onafhankelijk taxateur. De waarde van het schip blijkt aanmerkelijk hoger te zijn dan de dienst aanvankelijk dacht. Niettemin wordt de bijstandsuitkering van klagers ex in bezwaar gecontinueerd, een voor klager grote teleurstelling.

Als pleister op de wonde besluit de dienst op verzoek van de Ombudsman, gezien de resultaten van het onderzoek op grond van dringende redenen zoals bedoeld in art. 92, lid 2 van de Abw, verder af te zien van het aan klager opleggen van een onderhoudsbijdrage.

Klager trekt hierop zijn deels gegronde, deels ongegronde klacht in.

Trage afhandeling

klachtnr. 96.053

In januari 1996 vraagt klaagster bij de afdeling Voorzieningen Gehandicapten van de gemeente een scootmobiel aan. Het keuringsverzoek van de afdeling komt pas in april bij de zorgverzekeraar binnen. Bij de aflevering van de scootmobiel -medio mei- blijkt vervolgens dat klaagster niet over de noodzakelijke berging beschikt. De scootmobiel wordt noodgedwongen opgeslagen. Pas in oktober daaropvolgend wordt een voor klaagster waarneembare vervolgstap in het traject gezet: de plantoetsers van de gemeente komt langs om te kijken waar de berging voor de elektrische rolstoel het best geplaatst zou kunnen worden. Zij verneemt tegelijkertijd dat het dan nog wel maanden kan duren voordat de bouwvergunning rond is en de offerte voor de bouw van de berging is goedgekeurd. De wetenschap dat er al die tijd een scootmobiel voor haar klaar staat die zij niet kan gebruiken, omdat die staat opgeslagen, doet haar besluiten zich tot de Ombudsman te wenden. Zoals viel te verwachten blijkt er het nodige te schorten aan de interne coördinatie. Dit heeft met een gebrek aan plantoetsers te maken, een stroef verlopende automatisering en een explosief stijgend aantal aanvragen voorlopige voorzieningen. Er wordt desalniettemin van alles gedaan de achterstanden weg te werken. Dat in dit geval de zaak wel heel veel tijd in beslag heeft genomen komt ook door een tussentijdse verhuizing van klaagster. Als de realisatie van de berging alsnog redelijk voortvarend ter hand wordt genomen, trekt klaagster haar klacht in. Omdat de Ombudsman verder de indruk heeft dat men intern bezig is orde op zaken te stellen, laat zij het daar vooralsnog bij.

De oplopende ergernis

klachtnr. 97.005

Klaagster schakelde de Ombudsman in, omdat zowel haar aanvragen voor bijzondere bijstand als haar verzoek om toestemming tot het verrichten van vrijwilligerswerk maar niet door de dienst werden afgehandeld. Telkens als zij deze zaken bij haar sociaal bijstandsamtenaar aan de orde stelde, voelde zij zich niet serieus genomen.

De Ombudsman belegt op haar kantoor een gesprek van klaagster met de wijkkantorchef. Alle grieven van klaagster worden punt voor punt doorgenomen. De wijkkantorchef gaat op elk punt serieus in. Daarmee wordt de lucht al behoorlijk geklaard. Als de dienst vervolgens ook nog alle openstaande aanvragen afhandelt en klaagster toestaat om gedurende een bepaalde periode vrijwilligerswerk te verrichten, kan de Ombudsman het dossier sluiten.

Orde in de chaos

klachtnr. 97.051

Klager die zich opwerpt als belangenbehartiger van een ex-werknemer, is zeer ontevreden over de wijze waarop de dienst te werk gaat. Aanvragen bijzondere bijstand zouden niet worden afgehandeld, zijn "cliënt" zou huursubsidie moeten terugbetalen, omdat de jaaropgave van de dienst niet juist zou zijn en de dienst zou een half jaar na beëindiging van de bijstand het vakantiegeld nog steeds niet hebben uitbetaald. Zowel de sociaal bijstandsamtenaar als de interne klachtenfunctionaris van de dienst zijn eveneens aangeschreven.

Gezien de onoverzichtelijkheid van een en ander alsmede, omdat de sociaal bijstandsamtenaar gezien alle brieven die haar zijn geschreven, ook de bomen door het bos niet meer ziet, nodigt de Ombudsman klager samen met zijn "cliënt" uit voor een persoonlijk onderhoud. Klagers "cliënt" blijkt nog over een aantal maanden met terugwerkende kracht recht op WW te hebben en gedurende het jaar van de betwiste jaaropgave een aanzienlijke periode gescheiden van zijn vrouw te hebben geleefd. Er wordt orde

in de chaos geschapen, zodat men weer met elkaar verder kan. Als uiteindelijk het ministerie besluit haar terugvordering huursubsidie in te trekken, keert de rust weer en beëindigt de Ombudsman haar werkzaamheden.

De gemiste kans

klachtnr. 98.020

De aanmelding van klager bij de DSZW om in het kader van de Regeling Banenpool bij Werkraat aan het werk te gaan raakte door onbekende oorzaak zoek. De tweede aanmelding werd behandeld op het moment dat er net een nieuwe wettelijke regeling van kracht was geworden waardoor de Regeling Banenpool was komen te vervallen. De nieuwe regeling hield voor klager een minder aantal te werken uren in hetgeen uiteraard ook een lager salaris inhoudt. Klager voelt zich gedupeerd en beklaagt zich bij de Ombudsman.

Uit onderzoek blijkt klagers netto salaris onder de nieuw regeling en afgezien van vervoerskostenvergoeding inderdaad lager te zijn dan onder de oude regeling het geval zou zijn geweest. Wordt de vervoerskostenvergoeding echter bij de berekening betrokken, dan verdwijnt het verschil nagenoeg geheel. Als de Ombudsman de gang van zaak voorlegt aan Werkraat blijkt men daar in principe bereid klager voor hetzelfde aantal uren in dienst te nemen als op grond van de vervallen regeling het geval zou zijn geweest. Klager was inmiddels echter aanzienlijk slechter gaan functioneren en had zich tenslotte ziek gemeld. Hij hield zich evenmin aan gemaakte afspraken. In de gegeven omstandigheden stond men bij Werkraat niet te trappelen om klager tegemoet te komen. De Ombudsman kan dit standpunt billijken. Jammer voor klager, hij liet een mooie kans om full-time in het arbeids-proces terug te keren liggen. Gelet op klagers houding heeft de Ombudsman haar werkzaamheden ter zake van de klacht tenslotte beëindigd.

Beëindigde klachten

Aanpassing van het gebouwenverbod

klachtnr. 96.046

Klager was verbolgen over de wijze waarop de directeur van de DSZW had gereageerd op zijn klacht over de afhandeling van zijn aanvraag en de wijze waarop hij door de ambtenaren bejegend was. Het punt waar het is deze behandeling aan schortte was het nalaten van hoor en wederhoor. Dat zou niet hebben plaatsgevonden omdat aan klager een zogenaamd gebouwenverbod (wegens uitgesproken bedreigingen was hem de toegang tot de gebouwen van de DSZW ontzegd) was opgelegd. Naar aanleiding van het door de Ombudsman ingestelde onderzoek vindt de dienst dit ook niet juist en besluit klager alsnog in de gelegenheid te stellen zijn verhaal te doen. Blijkbaar is dit voor klager voldoende want hij laat niets meer van zich horen.

Over de gang van zaken bij het opleggen van het gebouwenverbod had de Ombudsman echter nog wel wat op te merken. Mede naar aanleiding van deze klacht wordt de procedure van het opleggen van een gebouwenverbod dan ook aangepast. Zo zal het verbod slechts gelden voor één persoon en niet zijn/haar partner. De termijn waarin het verbod geldt zal duidelijk worden vastgesteld en het verbod zal niet gelden voor afspraken als het horen inzake een klacht of het bemiddelen bij het vinden van een betaalde baan. Tenslotte wordt de mogelijkheid geopend voor betrokkene zijn beklag te doen bij een collega van de wijkchef die het verbod heeft opgelegd. Dat alles wordt in de nieuwe werkinstructie terzake opgenomen.

Bejegening

klachtnr. 97.026

Klager heeft een langdurig conflict met de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten over de inspanningen die de dienst zich zou moeten getroosten om klager aan een passende werkkring te helpen. Ondanks vele pogingen zou hij door toedoen van de dienst nog steeds geen baan hebben. Bovendien was hem naar zijn mening beloofd dat een bepaalde opleiding door de dienst betaald zou worden, een belofte die later niet waar werd gemaakt. Integendeel, zijn uitkering werd stopgezet omdat hij niet solliciteerde en door het volgen van de opleiding niet beschikbaar was voor de arbeidsmarkt. Al met al deugde er van de broodnodige begeleiding niets. Een van de redenen dat hij in de bezwaarprocedures steeds weer in het ongelijk werd gesteld zou een uit 1995 daterende rapportage van

zijn toenmalige ambtenaar zijn. Door alle strubbelingen was het contact van klager met de dienst geheel verbroken. Om uit deze impasse te komen nodigde de Ombudsman klager uit voor een gesprek met de chef van het wijkkantoor en de behandelend ambtenaar. Klager verscheen niet, maar liet zich vertegenwoordigen door zijn broer en zijn moeder. Duidelijk werd dat de dienst zich veel in-spanningen had getroost om aan de vele wensen van klager tegemoet te komen. Met betrokkenen werd tenslotte afgesproken dat, hoewel deze geen rol hadden gespeeld bij de uiteindelijke oordeels-vorming, de gewraakte passages in de rapportage uit het historisch overzicht dat gevoegd was bij het verweer in de lopende bezwaarprocedure verwijderd zouden worden. Kennelijk was klager hier zo te-vreden mee dat noch de dienst, noch de Ombudsman enig verder bericht van hem ontvingen, zodat de Ombudsman haar werkzaamheden beëindigde.

Sollicitatieperikelen

klachtnr. 97.056

Klager oefent zijn beroep van sociaal bijstandsambtenaar uit via uitzendbureaus. Toen hij door één van deze bureaus werd voorgedragen als verhaals- en bijstandsambtenaar, werd hij wegens gebrek aan ervaring met die werkzaamheden door de DSZW afgewezen. Daarvoor kon hij begrip opbrengen, omdat bij verhaal en terugvordering wat andere technieken om de hoek komen kijken dan bij bij-standsverlening. Enige tijd later werd hij echter ook door de DSZW afgewezen, toen hij door een uitzendbureau voor een vacature als sociaal bijstandsambtenaar werd voorgedragen. Daar kon hij minder begrip voor opbrengen. De medewerkster van het uitzendbureau zou van de dienst te horen hebben gekregen dat klagers naam op een lijst van eerder afgewezen kandidaten voorkwam en dat die voor volgende vacatures niet meer in aanmerking kwamen. Omdat klager vreesde voor zijn reputatie bij de uitzendbureaus waar hij stond ingeschreven, diende hij over deze merkwaardige gang van zaken een klacht in.

Uit onderzoek bleek echter dat in de periode dat klager beweerde te zijn afgewezen als verhaals- en bijstandsmedewerker, er van een vacature in deze branche geen sprake was geweest. Van het bestaan van een lijst met namen van eerder afgewezen sollicitanten is de Ombudsman niets gebleken. Wel bleek bij het wijkkantoor, waar klager als sociaal bijstandsmedewerker was voorgedragen, bij een eerder tijdelijk dienstverband minder positieve ervaringen met klager te zijn opgedaan. Klager ont-kende deze lezing en zou de personeelsambtenaar van weleer hierover benaderen en daarna weer contact met de Ombudsman opnemen. Van klager werd echter niets meer vernomen waarop de Ombudsman de zaak ambtshalve afsloot.

Ongegronde klachten

Krediethypotheek

klachtnr. 97.032

Klaagster wendt zich tot de Ombudsman inzake een door haar betwiste vordering betreffende nog openstaande rente over een begin 1997 afgeloste krediethypotheek uit de periode 1978/1979. Zij is het niet alleen oneens met de vordering, maar is zelfs van mening nog een niet nader gespecificeerd bedrag van de dienst tegoed te hebben. De dienst ontkent dit en deelt haar mede dat zij, ten gevolge van een foutieve berekening, zelfs nog f 6000,- meer aan rente is verschuldigd dan aanvankelijk werd gedacht. Klaagster blijkt in het verleden wel af en toe wat rente te hebben betaald, maar de meeste door haar opgevoerde bedragen zijn niet afgeboekt op de rente van de krediethypotheek maar op bijvoorbeeld een vordering vanwege teveel ontvangen uitkering, leenbijstand e.d. Voorzover een en ander nog valt te achterhalen, heeft klaagster inderdaad nog een schuld aan de dienst en niet omgekeerd. Niettemin is de dienst, vanwege het feit dat in de opgave aan de notaris met betrekking tot de eindafrekening een vergissing is gemaakt en de tijd dat klaagster in onzekerheid verkeerde, bereid het resterende bedrag kwijt te schelden.

Inboedelvernietiging

klachtnr. 97.060

Na de ontruiming van klaagsters woning werd haar inboedel bij de dienst Stadsbeheer (DSB) opgeslagen. Nadat de maximale bewaartermijn van 13 weken was verstreken, werd klaagster door de dienst schriftelijk gesommeerd om binnen een week contact met de dienst op te nemen, omdat anders aangenomen moest worden dat zij geen prijs meer op haar spullen stelde en de boel vernietigd zou gaan

worden. Zowel klager zelf als haar sociaal bijstandsmedewerker zouden telefonisch contact met de dienst opgenomen hebben om te melden dat de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten (DSZW) garant stond voor de opslagkosten en de spullen opgehaald zouden worden. De schriftelijke garantstelling werd per interne post verstuurd. Die kwam pas bij de DSB aan toen de spullen al verbrand waren. De telefonische mededelingen bleken, om niet te achterhalen redenen, niet doorgedrongen te zijn. Klager noch de sociaal bijstandsambtenaar wisten zich te herinneren met wie ze gesproken hadden. Omdat overtuigend bewijs dat klager tijdig contact had opgenomen niet viel te leveren en zij bovendien de zaak danig op zijn beloop had gelaten, vond de Ombudsman dat de dienst klagers schadeclaim niet onterecht had afgewezen. Wel werd in het algemeen afgesproken dat sociaal bijstandsambtenaar in het vervolg niet meer namens cliënten berichten doorgeven. Het zorgen voor een garantieverklaring en het berichten daarover aan de DSB is en blijft een taak voor de cliënt. Om echter problemen waarmee klager te maken heeft gekregen in de toekomst zoveel mogelijk proberen te voorkomen, zullen eenmaal afgegeven garantieverklaringen door de DSZW aan de DSB per fax, in plaats van per interne post worden verstuurd

Gegronde klachten zonder aanbeveling

De ontbrekende condoleance

klachtnr. 97.0015

Klager wendt zich tot de Ombudsman naar aanleiding van het feit dat hij een beschikking heeft ontvangen in onbegrijpelijke, ambtelijke taal waarin hem wordt medegedeeld dat de aan zijn moeder toegekende rolstoelvoorziening wordt beëindigd in verband met haar overlijden. Op zijn vraag wat de bedoeling is - of de rolstoel wordt opgehaald en zo ja, door wie en wanneer - geeft de dienst geen antwoord. Blijkens een kaartje op de deurmat is een zekere "Welzorg" aan de deur geweest om de rolstoel op te halen toen klager niet thuis was.

Een jaar na het overlijden van zijn moeder, ontvangt klager een brief van de dienst waarin eindelijk duidelijk wordt uiteengezet wat de relatie tussen de verschillende betrokken instellingen is. De dienst heeft de procedure inmiddels verbeterd. Men zegt toe de tekst van de beschikking aan te passen en deze tevens in situaties als deze te laten voorafgaan door een condoleancebrief.

De Ombudsman wijst erop dat medewerkers van Zorgvoorzieningen Nederland (ZVN) en Welzorg zich moeten kunnen legitimeren. In het zogenaamde bruikleencontract dat met de ZVN moet worden afgesloten als gebruik wordt gemaakt van bijvoorbeeld een rolstoel, zal de beperking van de aansprakelijkheid van de ZVN in geval van onrechtmatige daad worden opgeheven.

Anderhalf jaar na het overlijden van klagers moeder wordt de rolstoel pas daadwerkelijk opgehaald!
De klacht is gegrond.

Te trage afhandeling aanvraag scootmobiel

klachtnr. 97.018

Klager verwijt de dienst "een buitensporige mate van ambtelijke traagheid" wanneer hij naar zijn zegen een halfjaar na zijn aanvraag nog steeds geen beslissing op zijn aanvraag in het kader van de Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG) heeft ontvangen. Aanvankelijk vraagt klager per brief een zestal voorzieningen aan; het officiële aanvraagformulier maakt echter nog slechts melding van vier, waarvan er één de aanpassing van een eerder toegekende voorziening betreft. Volgens de dienst is klager tijdens het afgelegde huisbezoek al geïnformeerd over het feit dat de twee resterende voorzieningen niet voor toekenning in het kader van de WVG in aanmerking komen. Klager schijnt dit niet te hebben begrepen en meent ten aanzien van alle zes aangevraagde voorzieningen een beschikking te zullen ontvangen. Teneinde toekomstige onduidelijkheid op dit punt te voorkomen wordt de dienst geadviseerd om in de toe te zenden ontvangstbevestiging niet alleen de ontvangst van het formulier te bevestigen, maar ook met naam en toenaam de voorzieningen die zijn aangevraagd.

Daarnaast constateert de Ombudsman dat klager gelijk heeft dat de afhandeling van de aanvraag veel te lang heeft geduurd. Deels is klager daar zelf debet aan, maar de voornaamste reden is toch de weinig voortvarende wijze waarop de dienst te werk is gegaan. Ondanks het gegeven dat de woningaanpassing ten behoeve van het stallen van de eveneens aangevraagde scootmobiel gezien de situatie ter plekke

heel wat voeten in de aarde had, is een totale afhandeldingsduur van bijna elf maanden buitensporig lang. Temeer als je bedenkt dat het gaat om mensen die de voorziening eigenlijk op de dag van de aanvraag al nodig hebben.

Schuldhelpverlening

klachtnr. 97.035

Klaagster is zeer verbolgen over het feit dat het Project Schuldhelpverlening van de DSZW de hulp-verlening heeft gestaakt, volgens haar zonder overleg dan wel waarschuwing vooraf. Waar zij zich nog het meest kwaad over maakt is, dat het Project na beëindiging aan twee specifieke schuldeisers schriftelijk heeft medegedeeld dat de hulpverlening is gestaakt, omdat zij gemaakte afspraken niet zou zijn nagekomen. Tot slot beschuldigt zij de ambtenaar van het Project van smaad c.q. onheuse bejegening. Omdat zij het niet eens is met de afhandeling van haar eerder aan de directeur van de dienst voorgelegde klachten, wendt zij zich tot de Ombudsman.

Uit onderzoek blijkt, dat met klaagster pas een halfjaar nadat zij zich bij het Project aanmeldde een zogenaamd hulpverleningscontract werd gesloten met daarin de voorwaarden waaraan zij zich moet houden. Maar ook voordat het contract werd gesloten blijken er al afspraken te zijn gemaakt, waaronder de belofte geen nieuwe schulden te zullen maken en het opbouwen van een reserve op een zogenaamde budgetrekening. Klaagster is nooit duidelijk geworden dat de hulpverlening in feite al een halfjaar voor het tekenen van het contract is gestart. Bovendien is zij onvoldoende geweest op het privaatrechtelijke karakter van het contract waarin tevens het benoemen van wederzijdse rechten en plichten ten onrechte ontbreekt. De dienst zegt toe een en ander aan te zullen passen.

Het beëindigen van de hulpverlening blijkt, in tegenstelling tot wat klaagster beweert, niet uit de lucht te zijn gevallen. Drie maanden voor de feitelijke beëindiging wordt zij per brief gewaarschuwd dat zij haar gedrag moet wijzigen. Het lukt haar niet de tering naar de nering te zetten. Alle schuldeisers met wie de dienst al direct contact heeft opgenomen om te vragen incassomaatregelen op te schorten, krijgen met opgaaf van reden bericht van de stopzetting, omdat men meent dat deze daar, gezien het door hen in de dienst gestelde vertrouwen, recht op hebben.

Van een onheuse bejegening van klaagster is de Ombudsman tot slot niets gebleken. Hoewel de goede bedoelingen van de ambtenaar buiten kijf staan, worden zijn inspanningen in toenemende mate niet gewaardeerd. Gesproken kan worden van "incomptabilité d'humeurs".

Te lange afhandeldingsduur kredietaanvraag Zelfstandigen

klachtnr. 97.036

Klager is zeer ontevreden over de informatievoorziening en begeleiding die hij in het kader van zijn kredietaanvraag van verschillende medewerkers van de afdeling Zelfstandigen van de dienst heeft ontvangen. Zo zou hem niet zijn verteld dat aan een eventueel toe te kennen krediet de voorwaarde van een pandrecht op de bedrijfsinventaris (tot zekerheid van de vordering) verbonden zou kunnen worden. Bovendien zou hij niet hebben geweten dat met het aflossen van de lening al direct na de toekenning moet worden begonnen en ook de rente direct gaat lopen. Hij voelt zich om de tuin geleid en beweert dat, als hij alles van tevoren had geweten, hij niet eens een aanvraag zou hebben gedaan!

Van onheuse bejegening door een of meer ambtenaren van de dienst is de Ombudsman niets gebleken. Zij constateert wel dat zowel in het nieuwe als het oude informatiemateriaal van de afdeling Zelfstandigen niets wordt gezegd over de aflossing en renteberekening van de lening noch over het verpanden van de bedrijfsinventaris.

Met de dienst wordt dan ook afgesproken dat deze punten zullen worden opgenomen in de te hanteren checklist bij het innemen van een aanvraag. Omdat de behandelingsduur van een aanvraag van drie maanden aan de lange kant is, raadt de Ombudsman aan deze te bekorten tot twee. De periode van vijf maanden dat klagers bezwaarschrift in behandeling is geweest is wel, ondanks dat er sprake is van enige verbetering, nog steeds zondermeer te lang.

Onderhoudsbijdrage

klachtnr. 97.037

Naar aanleiding van het verbreken van de huwelijksrelatie vraagt klagers ex-echtgenote een bijstandsuitkering aan. Twee maanden later stelt de dienst de door klager te betalen onderhoudsbijdrage vast op een volgens hem gezien zijn besteedbaar inkomen veel te hoog bedrag. Hij vraagt om een

persoonlijk onderhoud ter verduidelijking van zijn financiële situatie, maar dit verzoek wordt afgewezen met als reden dat de computer de onderhoudsbijdrage berekent en hij zich hierbij moet neerleggen. Er vindt een onverkwikkelijk getouwtrek plaats dat anderhalf jaar duurt voordat een voor klager acceptabel bedrag wordt vastgesteld.

De Ombudsman is het met klager eens dat deze lijdensweg voorkomen had kunnen worden als men zijn verzoek om een persoonlijk gesprek zou hebben ingewilligd. De dienst dient zich bewust te zijn van het feit dat het onderzoeken van iemands financiële situatie met het oog op de vraag of hij (of zij) in staat moet worden geacht bij te dragen in het onderhoud van de ex-partner c.q. kinderen een emotionele aangelegenheid is. Het verheugt de Ombudsman dan ook dat op het betreffende wijkkantoor inmiddels is afgesproken een dergelijk verzoek voortaan in principe te honoreren.

Te late instructie ter bescherming van de privacy

klachtnr. 97.057

Klagers uitkering wordt stopgezet omdat hij bij hercontrole wel kopieën heeft verstrekt van zijn giro-afschriften, maar de uitgaven heeft afgeplakt. Als hij de dienst uitlegt dat hij dat doet met een beroep op een uitspraak van de Registratiekamer inzake de bescherming van de privacy van uitkeringsgerechtigden, wordt hij niet serieus genomen. De gang naar de Ombudsman is al wat hem rest.

Het blijkt dat de dienst wel bekend is met de uitspraak van de Registratiekamer, maar die uitspraak nog niet heeft verwerkt in een interne werkinstructie voor alle sociaal bijstandsambtenaren. Het duurt vervolgens geruime tijd voordat de dienst de interne werkinstructie aanpast en dat feit bracht de Ombudsman nadrukkelijk onder de aandacht van de Gemeenteraad.

"Welcome to the Hague"

klachtnr. 98.002

Klager is onaangenaam getroffen door de gang van zaken bij de intake van het Haags Startpunt Nieuwkomers, een afdeling van de DSZW. Middels een oproepbrief wordt zijn vrouw uitgenodigd voor een gesprek over de verplichte deelname aan een cursus Nederlandse taal en kennismaking met de Nederlandse samenleving. Wanneer zij zich meldt, wordt haar verteld dat zij de oproepbrief, in tegenstelling tot hetgeen in de brief staat vermeld, niet hoefde mee te nemen. Wat zij wel had moeten meenemen, maar niet bij zich heeft, omdat dat niet in de brief genoemd staat, is haar paspoort en verblijfsvergunning.

Bij haar tweede bezoek blijkt dat zij niet in aanmerking komt voor de cursus, aangezien zij al eerder in Nederland heeft gewoond. Een gegeven dat volgens klager bekend was en het sturen van de oproep bij voorafgaande bestudering van het dossier had kunnen voorkomen.

De dienst reageert snel en adequaat op de klacht door niet alleen de standaardoproepbrief te wijzigen maar ook klager excuses te vragen.

Het probleem dat iemand voor niets op een oproep verschijnt, omdat hij geen verblijfsvergunning bij zich heeft, zal zich na 1 mei 1998 overigens niet meer voordoen. Vanaf die datum zullen verblijfs-vergunningen door het Startpunt worden uitgereikt en zijn dan dus daar geregistreerd.

Teveel gevraagd

klachtnr. 98.023

Voor de beoordeling van klagers aanvraag voor een bijstandsuitkering vraagt de dienst om inzage in al diens giro afschriften van de afgelopen vier maanden. Klager deponeert een afschrift van "girotel" in de brievenbus van het Stadhuis. Klager ontvangt tot zijn bevreemding een afwijzing wegens het onvoldoende informeren van de dienst. In een telefonisch contact trekt de dienst het misverstand recht. De gevraagde informatie is inmiddels ontvangen. Als de dienst vervolgens weer om inzage in alle girobescheiden van de afgelopen vier maanden vraagt is de maat voor klager vol. Hij wendt zich tot de Ombudsman.

Het blijkt dat de interne post vanuit het stadhuis pas na twee dagen op het wijkkantoor was. Maar ook blijkt dat de dienst het afschrift van "girotel" onvoldoende vond. In een gesprek geeft de dienst de fouten in de afhandeling van klagers aanvraag ruitelijk toe. Daarmee is al veel van de lucht geklaard. Als de dienst vervolgens erkent dat de interne instructies alleen reppen over de inzage in de afschriften van de laatste drie maanden, kan de vrede volledig worden getekend.

Het tekortschietende automatiseringssysteem

klachtnr. 98.024

Klagers hadden eerder een aanvullende uitkering ontvangen, toen zij een nieuwe aanvraag indienden. In een intakegesprek werd hen opnieuw allerlei informatie gevraagd. De toekenning nam vervolgens enige tijd in beslag. Twee maanden na de toekenning kon de uitkering weer worden beëindigd, maar klagers ontvingen hiervan geen beschikking. Integendeel: de dienst stortte weer een bedrag op hun giro. De wijze waarop dit bedrag door de dienst werd teruggevorderd, vormde de druppel die de emmer deed overlopen. Klagers wendden zich tot de Ombudsman.

De hernieuwde toetsing van de aanvraag was geheel volgens de regels verlopen. Het is daarbij blijkbaar niet gelukt om klagers de noodzaak en reden van de beantwoording van de gestelde vragen duidelijk te maken. Of er sprake was van een agressieve benadering kan de Ombudsman niet beoordelen. Partijen hebben daar een tegengestelde mening over. De dienst had het teveel gestorte bedrag op juiste gronden geïnd, maar kon dit vanwege de beperkingen van het geautomatiseerde uitkerings-systeem niet op een inzichtelijke wijze specificeren.

Willen cliënten de dienst vertrouwen, dan is inzicht in de berekening van een uitkering een voorwaarde, zo oordeelde de Ombudsman.

DIENST STADSBEHEER

Aantal klachten : 33

waarvan:

- verkorte procedure : 19
- ingetrokken klacht : 4
- beëindigde klacht : 4
- ongegronde klacht : 3
- gegronde klacht zonder
aanbeveling : 3

Aard van de klachten:*

- intimiderend 1 klacht
- ongeïnteresseerd 8 klachten
- onjuiste/misleidende informatie 3 klachten
- onrechtmatigheid 7 klachten
- onvoldoende belangenafweging 3 klachten
- onzorgvuldigheid 7 klachten
- strijd met gewekte verwachtingen 7 klachten
- te late/trage afhandeling 9 klachten
- te weinig informatie 5 klachten

* dit overzicht bevat dubbeltellingen omdat in één zaak meerdere "aarden" aan de orde kunnen zijn

Verkorte procedure

Sollicitatieprocedure

klachtnr. 98.2006

Klager solliciteerde in de zomer op een functie bij de Dienst Stadsbeheer, Productgroep Parkeren. In zijn sollicitatiebrief vermeldt hij naast zijn woonadres tevens het adres waar hij tijdens zijn vakantie verblijft. De dienst stuurt de ontvangstbevestiging van de sollicitatiebrief dan ook naar het vakantie-adres. In de herfst neemt klager telefonisch contact op met de afdeling Personeel & Organisatie (P&O) om te vragen hoe het met zijn sollicitatie is gesteld. Hij hoort dat de keus niet op hem is gevallen; hem wordt alsnog een schriftelijke bevestiging in het vooruitzicht gesteld. Maar, wat klager ook ontvangt, geen officiële afwijzing. Het is inmiddels volop winter wanneer klager contact opneemt met de Ombudsman. Na enig speurwerk blijkt, u raadt het al, dat de afwijzingsbrief naar het vakantieadres is verstuurd. Na het verzenden van de ontvangstbevestiging is het vakantieadres van klager als woonadres in het adresbestand van de sollicitanten terecht gekomen. De dienst erkent de fout en vraagt excuses. De afdeling P&O zegt toe voortaan brieven waar iets bijzonders mee aan de hand is, te zullen voorzien van een merkteken.

Status plantsoen

klachtnr. 98.2008

Klaagster wendt zich tot de Ombudsman, omdat zij van de Dienst Stadsbeheer ondanks herhaalde pogingen daartoe nog steeds geen uitsluitsel heeft over de status van een klein plantsoen in haar buurt. In het plantsoen staat een bord met de tekst 'geen kinderspeelplaats, verboden voor honden'. Vanwege dit bord worden haar kinderen tot haar grote ergernis door een buurtgenoot keer op keer weggestuurd. Ervan uitgaande dat het plantsoentje vrij toegankelijk is voor iedereen, bevreemdt het klaagster zeer dat het aanwezige hek op zekere dag zelfs blijkt te zijn voorzien van een hangslot. Na de zaak voorgelegd te hebben aan de afdeling beleidszaken stelt de dienst zich na afweging van de verschillende belangen uiteindelijk op het standpunt dat het plantsoen niet toegankelijk is voor publiek. Het kwetsbare karakter van het plantsoen plus het gevaar voor met name kleine kinderen van een weliswaar kleine, maar diepe vijver met steile walkant geven hierbij de doorslag. Klaagster is blij dat er eindelijk duidelijkheid is geschapen.

Afhandeling schadeclaim

klachtnr. 98.2009

Klaagster verwijt de dienst geen enkel medeleven te hebben getoond naar aanleiding van het feit dat zij ten gevolge van een slecht wegdek letsel opliep. Hoewel haar de schade na summier onderzoek uit coulanceoverwegingen is vergoed, is zij met het gevoel blijven zitten niet serieus te zijn genomen.

In samenspraak met de Ombudsman stelt de dienst een brief op waarin men reageert op de brief waarin klaagster ook aan de dienst haar ongenoegen kenbaar maakte. Klaagster wordt excuses ge-vraagd. Het gebeurde zou als een melding zijn opgevat, waardoor zij niet, zoals in gevallen waarbij sprake is van lichamelijk letsel gebruikelijk, bezoek kreeg van de wegbeheerder.

Als gevolg van deze klacht wordt toegezegd de procedure met betrekking tot de vraag of de gemeen-te bij geringe schade al dan niet aansprakelijk is nogmaals onder de loep te nemen. Ook zal men voortaan afzien van het ten onrechte laten tekenen 'tegen finale kwijting' bij een uitbetaling uit cou-lance.

Foutieve jaaropgaven?

klachtnr. 98.2017

Klager heeft, nadat hij voor 45% is afgekeurd, naast zijn WAO-conforme uitkering recht op een her-plaatsingstoelage, zodat zijn netto-inkomen gelijk is aan het nettoloon dat hij ontving voordat hij ziek werd. Sinds hij in het kader van een zogenaamde Melkertbaan weer is gaan werken, wordt zijn salaris gekort op de toelage. Omdat de dienst zijn salaris verkeerd zou berekenen, zou hij te weinig toelage ontvangen.

Het probleem blijkt echter niet bij de dienst te liggen, maar bij het ABP dat voor de berekening van de herplaatsingstoelage op grond van het Pensioenreglement uitgaat van het bruto-inkomen. Omdat kla-gers loon uit de Melkertbaan netto minder werd, kreeg hij om een gelijkblijvend nettoloon te garanderen een (bruto) salarisverhoging toegekend. Een en ander leidde tot een verlaging van de herplaat-singstoelage. Om dit niet-bedoelde effect te niet te doen wordt klager nu met terugwerkende kracht van ruim twee jaar een zogenaamde netto-netto garantie gegeven in de vorm van een maandelijkse toeslag zodat zijn inkomen weer gelijk is aan hetgeen hij verdiende voordat hij ziek werd.

Dit alles wordt klager kort nadat de dienst de kwestie bij het ABP aankaarte, schriftelijk door het ABP medegedeeld. Klager is tevreden en de Ombudsman sluit het onderzoek.

Kakkerlakkenbestrijding

klachtnr. 98.2021

Hevig verontwaardigd schrijft klaagster de Ombudsman over het feit dat de gemeente in het bijzijn van de politie haar huis heeft opengebrouwen, omdat zij niet thuis was op het moment dat er een ver-delgingsactie van kakkerlakken plaatsvond. In haar huis zou zij bovendien een rommeltje hebben aangetroffen.

Klaagster zegt niet geweten te hebben van de voorgenomen ongediertebestrijding, laat staan van de verplichting tot het verlenen van medewerking daartoe.

Uit onderzoek komt naar voren dat niet kan worden aangetoond dat de dienst klaagster niet middels verschillende brieven zou hebben geïnformeerd; zij stond gewoon op de verzendlijst van zowel de Dienst Stadsbeheer als de Dienst Stedelijke Ontwikkeling.

Wanneer bovendien blijkt dat de postbode al vaker voor klaagster bestemde brieven bij de buurvrouw in de bus heeft gedaan -post die zij daardoor dikwijls niet onder ogen kreeg-, concludeert de Ombudsman dat het niet fair zou zijn de betrokken diensten iets te verwijten.

Einde gedoogbeleid

klachtnr. 98.2032

Klager meent dat kan worden gesproken van gewoonterrecht nu al 25 jaar lang het parkeren op de stoep grenzend aan een park in zijn straat wordt gedoogd. Het getuigt dan ook zijns inziens van par-keerwanbeleid dat sinds het invoeren van het zogenaamde belanghebbendenparkeren in zijn buurt voor parkeerwachters de instructie geldt om op de stoep geparkeerde auto's van een bon te voorzien. De be-woners zijn niet schriftelijk gewaarschuwd of geïnformeerd en dat steekt hem nog het meest.

De reactie van de dienst op klagers schriftelijk protest, voorafgegaan door een rondschrijven aan alle bewoners van de straat, laat precies vier maanden op zich wachten. Zonder in te gaan op het door klager aangevoerde gewoonterrecht wordt als verklaring voor het plotseling handhaven van het par-keerverbod op

het trottoir de uitgestelde herinrichting van de straat genoemd. Voor het niet tijdig in-formeren van omwonenden worden excuses gevraagd. Een paar weken later is de herinrichting aan-staande. Dan blijkt de stoep te worden veranderd in parkeerplaatsen. In dit licht wordt alsnog besloten het op de stoep parkeren opnieuw te gedogen. Daarmee is het gewenste resultaat, hoewel op grond van andere argumen-ten dan die van klager, dan toch bereikt.

De aangevraagde fietsbeugels

klachtnr. 98.2042

Teneinde aan het door de overheid gestimuleerde fietsgebruik voor woon-werkverkeer een bijdrage te leveren, vroeg klager op kosten van het bedrijf waar hij werkt, een aantal fietsbeugels aan. Na de nodige telefoontjes met de Bestuursdienst, Dienst Stadsbeheer en Dienst Stedelijke Ontwikkeling ontving klager eindelijk een brief van het Ingenieursbureau Den Haag waarin hem werd medegedeeld dat met zijn verzoek om fietsbeugels was ingestemd en dat zijn formele vergunningaanvraag afgehandeld zou worden. Daarna werd niets meer vernomen. Er bleek sprake van een misverstand. Klager meende uit de brief van het Ingenieursbureau te kunnen afleiden dat de vergunningaanvraag in behandeling was genomen. Hij bleek echter geen formeel verzoek om een vergunning te hebben ingediend, zodat er niets in behandeling was genomen. Formeel valt de betrokken dienst niet veel te verwijten. Het zou echter gelet op de moeizame voorgeschiedenis in dit geval geen kwaad gekund hebben klager expliciet op het indienen van een vergunning te wijzen of zijn allereerste brief over de fietsbeugels gemakshalve als een vergun-ningaanvraag te beschouwen.

De serieus genomen schadeclaim

klachtnr. 98.2043

Als gevolg van een oneffenheid in het trottoir komt klaagster ongelukkig ten val. Vanwege letselscha-de en beschadigde kleding dient zij met behulp van een sociaal raadvrouw een schadeclaim in bij de Dienst Stadsbeheer (DSB). De claim wordt onder verwijzing naar de lichte aard van de oneffenheid van de hand gewezen. Klaagster vindt dit onbegrijpelijk.

Uit onderzoek blijkt de dienst direct na de schademelding nog diezelfde dag actie te hebben onderno-men. Een medewerker van de dienst is bij klaagster geweest en gezamenlijk is de plaats des onheil bezocht. Er zijn foto's gemaakt en de volgende dag is het euvel hersteld. De prompte actie van DSB was bedoeld klaagster te laten zien dat haar melding serieus werd genomen, maar had op haar een volkomen andere uitwerking. Het vrijwel onmiddellijke herstel van het trottoir, het maken van foto's en de bereidwilli-ge houding van de raadvrouw heeft bij klaagster de indruk doen ontstaan dat er sprake was van een uitzonderlijke situatie. In werkelijkheid blijkt uit bestudering van de foto's en meetgegevens dat er door verzakking van een enkele tegel sprake was van een hoogteverschil van zo'n 2 cm. In de praktijk brengt een dergelijke verzakking geen onaanvaardbare risico's met zich mee. Klaagster wordt de bedoeling van de snelle actie toegelicht. Hoewel ze het uiteraard jammer vindt dat er geen aansprakelijkheid wordt geaccepteerd, heeft zij waardering voor het snelle optreden.

Het verschil in salarisspecificaties

klachtnr. 98.2045

Klager is via de Stichting Werkbij bij de gemeente in dienst gekomen. Het probleem is echter dat hij minder verdient dan collega's van dezelfde leeftijd die via hetzelfde traject zijn binnengekomen en hetzelfde werk verrichten. De betrokken afdeling personeelszaken heeft klager niet van de juistheid van zijn salarisberekening kunnen overtuigen. Klager blijkt wel te willen aannemen dat zijn salarisbe-rekening klopt, maar niet dat collega's in dezelfde positie meer verdienen dan hij.

Navraag leert dat de verschillen in salaris een gevolg zijn van de zogenaamde netto-netto garantie en het personeelsbeleid dat erop gericht is dat nieuwkomers die via de banenpool zijn binnengekomen, na een jaar hetzelfde verdienen als collega' s die niet via de banenpool zijn binnengekomen. Met andere woorden, de hoogte van het salaris hangt aanvankelijk vooral af van het eerder verdiende salaris. In klagers geval betekent dit dat het verschil in salaris tussen hem en zijn collega's verklaard kan worden uit verschillen in de hoogte van de salarissen voordat men bij Werkbij terecht kwam. Een troost voor klager is dat hij de salarisachterstand in de loop van het jaar zal inlopen. Klager wordt door de salarisadministratie nogmaals uitgenodigd om te komen voor een nadere toelichting. Kennelijk is het gesprek naar tevredenheid verlopen, want van klager werd niets meer vernomen.

De afgewezen schadeclaim

klachtnr. 98.2049

Op een donkere avond in november 1997 stapte klager bij het verlaten van een trottoir in de omgeving van het Binnenhof in een verzakking in het wegdek en kwam daarbij ongelukkig ten val. Klager stelde de gemeente aansprakelijk voor de gemaakte kosten vanwege geneeskundige verzorging, taxi en stomerij. Het shadebureau van de Dienst Stadsbeheer (DSB) wees de aansprakelijkheid van de hand. Volgens de behandelend ambtenaar had het ongeval niet hoeven plaatsvinden, daar het om een duidelijk zichtbare verzakking ging die bij een normale oplettendheid opgemerkt had moeten worden. Klager nam met deze motivering geen genoegen en wees de dienst erop dat zelfs een forse ver-zakking als waar het hier om ging in de avonduren moeilijk zichtbaar was. De behandelend ambtenaar vond zijn redenering die aan de afwijzing van de aansprakelijkheid ten grondslag lag, bij nader inzien ook wel wat zwak en besloot tot uitbetaling over te gaan. De hoogte van het schadebedrag viel uiteindelijk nog mee, ook omdat klager op aanraden van de Ombudsman bij zijn ziektekostenverzekering was gaan informeren of gemaakte kosten inzake geneeskundige verzorging door de verzeke-ring gedekt werd. Dat bleek het geval, zodat alleen de taxikosten en de kosten van de stomerij door de dienst vergoed hoefden te worden. Klager was tevreden met de afloop.

De afgewezen aansprakelijkheid

klachtnr. 98.2050

Klager is met zijn scootmobiel tegen een op het trottoir van een winkelstraat staand stuk straatmeubilair -een grote bloembak- aangereden. De schade zou ongeveer f 500,- bedragen en omdat de gemeente volgens klager ook verantwoordelijk is voor dit decoratieve straatmeubilair, stelt hij de gemeente aansprakelijk. Het shadebureau van de Dienst Stadsbeheer (DSB) wijst alle aansprakelijkheid echter van de hand. Het blijkt dat klager de schade aan zijn scootmobiel ondertussen ondershands heeft laten repareren en dat er geen verzekeringsexpert aan te pas is geweest. Verder ontbreken foto's, betaalbonnen, getuigenverlagen of een proces-verbaal. Daarbij moet ook niet uit het oog verloren worden dat klager door eigen toedoen tegen de bak is gereden. Wel blijkt dat door het verschuiven van de bak door onbekenden de op grond van de Algemene Politieverordening vrije doorgang van 1.50 meter tussen de bak en een ander obstakel niet meer werd gehaald. Dat blijkt ook elders in de winkelstraat het geval te zijn. Het handhavingsteam zal daar alert op zijn. Op het afwijzen van de aansprakelijkheid door de gemeente mede op grond van klagers eigenmachtig en oncontro-leerbaar herstel van de schade heeft dit geen invloed.

Gedane toezegging

klachtnr. 98.2082

Als belanghebbende heeft klager een hoorzitting bijgewoond over het voornemen van B&W om vergunning te verlenen voor het aanleggen van ondergrondse glas- en papierbakken in zijn straat. Een verslag van deze hoorzitting is hem toegezegd, maar een halfjaar later nog steeds niet ontvangen. Uit onderzoek blijkt dat de beslissing die zeer binnenkort mag worden verwacht, zolang op zich heeft laten wachten, omdat naar aanleiding van de uiteenlopende meningen van omwonenden ook een technisch onderzoek is ingesteld dat nogal veel tijd vergde. Het tussentijds toesturen van het verslag van de hoorzitting acht de dienst niet opportuun, omdat zodoende ten onrechte de indruk kan worden gewekt dat bezwaar mogelijk is. Wanneer klager eindelijk de beschikking plus het langverwachte verslag van de hoorzitting ontvangt, beklagt hij zich over het ontbreken in het verslag van een wel op de hoorzitting genoemde "op het oog al aanlokkelijke" optie. Op verzoek van de Ombudsman is de dienst bereid deze optie alsnog te onderzoeken. Op de door klager gewenste locatie blijken echter verschillende kabels en leidingen in de grond te zitten waardoor ook deze plek ongeschikt is.

Tijdelijke kantoorunits

klachtnr. 98.2084

Klagers komen in opstand tegen de verleende toestemming tot het tijdelijk plaatsen van een kantoorgebouw achter hun woning. Zij vrezen niet alleen een inbreuk op hun privacy en geluidsoverlast van de

airconditioning op het gebouw, maar zijn ook bang dat zij hun auto niet meer de garage in en uit kunnen rijden.

Op verzoek van de Ombudsman wordt de situatie door de dienst nog eens goed bekeken en wordt deels aan klagers bezwaren tegemoet gekomen. Zo worden de ramen die uitzicht bieden op het in-terieur van klagers woning geblindeerd en wordt beloofd dat de airconditioning 's avonds en in het weekend uitgaat. Ook zullen de units zover mogelijk van klagers woning worden geplaatst.

Zodoende is er toch, ook al is het pas na inmenging van de Ombudsman, rekening gehouden met klagers belangen. In de procedure van het aanvragen van de bouwvergunning hadden zij die kans namelijk niet gehad. Daags nadat het voornemen de bouwvergunning af te geven in de Posthoorn was gepubliceerd, werd hij al verleend.

Niettemin dienen klagers die nog steeds niet tevreden zijn, een bezwaarschrift in. Wanneer zij dreigen een kort geding aan te spannen, legt de Ombudsman uit dat zij zich in dat geval vanwege on-bevoegdheid zal terugtrekken. Ondanks de ongelukkige start heeft de dienst met de voorgestelde maatregelen laten zien bereid te zijn om aan de bezwaren van klagers tegemoet te komen. Bij nader inzien zijn klagers het met de Ombudsman eens. Hierop beëindigt de Ombudsman haar bemiddeling.

Verboden met werphengel te vissen

klachtnr. 98.2090

Klaagster heeft last van mensen die ondanks het bestaande verbod met een werphengel in de buurt van haar woonboot zitten te vissen en om de haverklap met het haakje vastzitten in haar zonneschermen of dak; met alle gevolgen vandien zoals lekkages door het beklimmen van de boot en ander ongemak. Ondanks herhaald verzoek weigert de dienst om net als verderop een verbodsbord te plaatsen. Desnoods wil zij het bord zelf wel betalen, want zij heeft geen zin om steeds weer de politie te moeten bellen. Wanneer de Ombudsman informeert, is niet meteen duidelijk of er ter plekke wel een visverbod geldt. Zodra blijkt dat dit wel het geval is, gaat een van de gemeentelijke boswachters die verantwoordelijk zijn voor het milieu in het algemeen en het water binnen de gemeentegrenzen in het bijzonder, ter plekke poolhoogte nemen. Daags na zijn bezoek aan klaagster deelt hij de Ombudsman mee dat het gevraagde verbodsbord op zeer korte termijn zal worden geplaatst. Zo gezegd, zo gedaan. De dienst plaatst het langverwachte bord en klaagster is tevreden.

Overlast

klachtnr. 98.2091

Klager woont sedert 1967 tot zijn tevredenheid in een bovenwoning die deel uitmaakt van een aantal appartementen in Den Haag. Begin jaren negentig wordt een op straatniveau gelegen kantoorgedeelte van de appartementen omgezet in een eetcafé. Klager ondervindt daarvan overlast. Er is sprake van zowel geluidsoverlast als overlast van bezoekers na sluitingstijd. Klager meldt de overlast aan de gemeente, maar merkt geen verbetering van de situatie. Hij wendt zich tot de Ombudsman.

De Ombudsman nodigt klager en de dienst uit op haar kantoor. De Politie is eveneens bereid om bij de bespreking aanwezig te zijn.

De dienst legt terzake van de overtreding van de sluitingstijden aan klager uit dat er sprake moet zijn van een regelmatig terugkerend patroon van klachten wil er tot sluiting van het eetcafé worden over-gegaan. De dienst blijkt alle meldingen van klager wel genoteerd te hebben, maar heeft nog geen meting verricht. De dienst zegt tijdens het gesprek bij de Ombudsman toe om de geluidsmeting alsnog te zullen verrichten. De Politie verstrekt klager het telefoonnummer waarbij over overlast van bezoekers kan worden geklaagd. De Ombudsman sluit vervolgens het dossier.

De onhandig aangepakte schadeclaim

klachtnr. 98.2093

Klager heeft het stadsdeelkantoor al eens schriftelijk gewezen op de ondermeer slechte staat van onderhoud van de bestrating bij hem in de wijk. Als hij enige tijd later op straat ten val komt en daaraan niet alleen een pijnlijke knie maar ook een kapotte bril overhoudt, stelt hij het stadsdeelkantoor daar-van op de hoogte en verwijst naar zijn eerdere waarschuwingsbrief. Bij het stadsdeelkantoor wijst men klager erop dat hij bij het shadebureau van de Dienst Stadsbeheer een schadeclaim kan indienen. Dat doet klager en vervolgens wordt hem gevraagd hoe oud het brilmontuur was en wat de sterkte van zijn brillenglazen zijn. Bij speciale bezoeken van klager aan de opticien en oogarts verzamelt hij de

gevraagde gegevens. Twee weken nadat die waren aangeleverd, wijst de dienst de claim af. De oneffenheid waarover klager was gestruikeld zou te gering zijn geweest om de aansprakelijkheid te accepteren. Klager is diep teleurgesteld.

De Ombudsman komt aan een inhoudelijke beoordeling van de reden van afwijzing van de claim niet toe, maar keek wel naar de zorgvuldigheid van de gevolgde procedure. Klager diende aanvankelijk helemaal geen schadeclaim in, maar werd -overigens terecht- door het stadsdeelkantoor op die mogelijkheid gewezen. Vervolgens werd de omvang van de schade minutieus vastgesteld. Klager bracht daartoe zelfs een bezoek aan een opticien en een oogarts. Pas daarna werd de aansprakelijkheid-stelling beoordeeld met alle teleurstelling bij klager vandien. Daarbij komt nog dat klager in het verleden ook al eens de moeite heeft genomen de gemeente op de matige staat van onderhoud van de bestrating te wijzen. Het eerst nauwkeurig vaststellen van de omvang van de schade om pas daarna de aansprakelijkheid te gaan beoordelen heeft in dit geval bij klager begrijpelijkerwijs verwachtingen gewekt die later niet waargemaakt konden worden. Dat is onacceptabel. Nu klager zelf in een eerder stadium al aangaf met de helft van de claim tevreden te zijn, adviseerde de Ombudsman gelet op de onhandige en verwachtingwekkende aanpak van de schadeclaim die voor de helft toe te wijzen. De dienst ging zonder morren akkoord.

Creatief gebruik bezoekersvergunning

klachtnr. 98.2094

In een gebied met belanghebbendenparkeren van maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur staat al tijden achtereen een vrachtauto met een bezoekersvergunning geparkeerd. Volgens klaagster is dat niet toegestaan, omdat de bij de bezoekersvergunning behorende parkeerschijf, een maximum parkeertijd aangeeft van twee uren. Toen enkele telefoontjes daarover met de dienst geen resultaat opleverde en ook een brief onbeantwoord bleef, wendde zij zich tot de Ombudsman.

Het bleek dat de dienst al de nodige aandacht aan de zaak had besteed. Er is extra gesurveilleerd maar telkens stond de vrachtauto geparkeerd binnen de gestelde tijd van de parkeerschijf. Een brief met deze bevindingen was intussen door de dienst naar klaagster verstuurd. Dat klopte, want toen zij de brief had ontvangen, liet klaagster de Ombudsman weten te begrijpen dat geen overtreding kon worden geconstateerd. Zij vroeg zich echter af wat dan nog het nut van de bezoekersparkeerschijf was. Klaagster werd uitgelegd dat de parkeerschijf mede ten doel had het woon-werkverkeer te ontmoedigen. Tijdens het werk om de twee uur een parkeerschijf te moeten verzetten is onaangenaam. Dit effect miste zijn uitwerking op de eigenaar van de vrachtwagen niet. De vrachtwagen werd na enige tijd niet meer gesignaleerd. Uit navraag van de Ombudsman bleek achteraf dat niet was nagegaan of de gewraakte vrachtwagen onder de werking van artikel 37 van de Algemene Politieverordening (APV) viel. Dit artikel regelt parkeren van vrachtwagens van bepaalde afmetingen op speciaal daartoe door B&W aangewezen wegen en weggedeelten.

Door de Ombudsman werd met het hoofd van de afdeling Parkeercontrole afgesproken dat de parkeercontroleurs voortaan ook dit artikel tijdens hun werkzaamheden zullen toepassen.

Ook een tijdelijke skateboardbaan moet zich aan de regels houden

klachtnr. 98.2096

Rollersport is een opkomende tak van sport met het bijkomende welkome effect dat jongeren het als een zinvolle vrije-tijdsbesteding ervaren. Vandaar dat de gemeente een particulier initiatief positief benaderde om een zogenaamde skateboardbaan -tijdelijk en met voorlopige vergunning- in een voormalige loods onder te brengen. Al snel kwamen er klachten van omwonenden binnen over geluids-overlast. Met de exploitant werden afspraken gemaakt over geluidswerende voorzieningen en omdat er verder geen problemen verwacht werden met te verlenen vrijstellingen en ontheffingen werd de baan in aanwezigheid van twee wethouders geopend. Het ging echter wat minder probleemloos dan verwacht en omwonenden klaagden in toenemende mate over geluidsoverlast. Toen maatregelen uitbleven wendde men zich tot de Ombudsman.

Uit onderzoek bleek weliswaar sprake te zijn van een overleg tussen de exploitant, de gemeente en klagers, maar tastbare resultaten bleven uit. Dit had vooral te maken met het tijdelijke karakter van de huisvesting van de skatebaan en de hoge kosten die het aanbrengen van geluidswerende voorzieningen met zich meebracht.

De Ombudsman zag er op toe dat er concrete afspraken werden gemaakt met name op het terrein van het terugdringen van de geluidsoverlast. Toen geluidsmetingen een overschrijding van de toegestane normen te zien gaven, werd de exploitant -bij wijze van stok achter de deur- aangeschreven maatregelen te treffen. Met het oog op de kosten van het aanbrengen van de geluidswerende voor-zieningen, werd het Leerwerkcentrum bereid gevonden de werkzaamheden uit te voeren.

Onnodig gewekte verwachtingen

klachtnr. 98.2098

In het voorjaar merkt een zondagstandplaatshouder dat zijn inkomsten teruglopen. Hij wijdt dit aan de openstelling van een andere standplaats vlak in de buurt. Als hij daartegen bezwaar maakt deelt de dienst mee dat zijn bezwaar via de administratiefrechtelijke weg zal worden afgehandeld onder andere door het horen van de andere standplaatshouder. In het najaar ontdekt de dienst dat er helemaal geen sprake is van een zaak die via het administratieve recht moet worden afgehandeld en deelt dat in een brief aan klager mee.

Klager vertrouwt het niet en wendt zich tot de Ombudsman.

Het blijkt dat er sprake is van twee standplaatsen met vergunning vlak bij elkaar in de buurt. En de teruglopende inkomsten vallen dan ook onder het normale ondernemersrisico. Om klager tegemoet te komen biedt Stadsbeheer klager de mogelijkheid om binnen het strikte standplaatsbeleid naar een andere locatie te zoeken. Na enig marktonderzoek ziet klager daar vanaf.

Ingetrokken klachten

Huisvuilcontainers met zuigkracht

klachtnr. 98.025

Bij klager in de straat rijdt geen huisvuilwagen. In plaats daarvan zijn er enkele containers neergezet waar de vuilniszakken ingegooid kunnen worden. Dat had een voor bewoners van andere straten en horecagelegenheden zodanig aanzuigende werking dat de overvolle containers al drie jaar voortdurend aanleiding gaven voor klachten over stankoverlast. Er waren weliswaar waarschuwingsbrieven naar alle bewoners in de buurt gestuurd waarin het probleem werd gesignaleerd. Er werden afspraken in herinnering geroepen en er werd aangekondigd dat, wanneer de overlast zou aanhouden, de containers verwijderd zouden worden met als consequentie dat de vuilniszakken in andere straten aangeboden moesten worden. Het hielp allemaal niets, waarop de bewoners bij klager in de straat door de dienst werden gehoord over de verwijdering van de containers. Daarna bleef een beslissing uit, terwijl de overlast alleen maar toenam.

De Ombudsman nam contact op met de stadsdeelmanager en het bleek dat men druk doende was met het formuleren van voorstellen die onder meer aan klager zouden worden voorgelegd en die een eind aan de overlast moesten maken. Direct daarop ontving de Ombudsman een brief waarin klager meedeelde dat hij bericht van de dienst had ontvangen waarin aangekondigd werd dat de overlast veroorzakende vuilcontainers binnen afzienbare tijd verwijderd zouden worden. Reden voor klager zijn klacht in te trekken.

Een misverstand over het niet-beantwoorden van een brief.

klachtnr. 98.042

Klagers zijn boos, omdat de Dienst Stadsbeheer na tweeënhalve maand hun brief nog niet heeft beantwoord. Tevens beklagen zij zich erover dat hun tijdens het overleg met de gemeente aangedragen argumenten tegen het opheffen van beugelparkeerplaatsen in hun buurt onvoldoende zouden zijn verwerkt in een over dit onderwerp opgesteld commissiestuk.

Het niet-beantwoorden van de brief blijkt een misverstand te zijn. De dienst leefde in de veronderstelling deze in een mondeling overleg afdoende te hebben behandeld. Omdat klagers prijs stellen op een schriftelijke afdoening van hun brief, schrijft de dienst op verzoek van de Ombudsman alsnog een antwoord.

Wat betreft het tweede deel van de klacht maakt de Ombudsman klagers duidelijk dat de uiteindelijke keuze tussen de verschillende wijzen van tegemoet treden van het parkeerprobleem en de afweging van bepaalde argumenten en belangen een zaak is voor de gekozen bestuurders, dat wil zeggen de

Gemeenteraad. Wanneer klagers hierop invloed willen uitoefenen, kunnen zij gebruik maken van het inspraakrecht bij de Raad.

Herstel wegdek

klachtnr. 98.055

Klager, voorzitter van een ouderenbond, had al diverse malen namens zijn leden getracht zowel de gemeente als de HTM te wijzen op een volgens hem met name voor fietsers levensgevaarlijke onderhoudstoestand van het wegdek bij een tramrails nabij een kruising. Zowel de gemeente als de HTM beweren niet verantwoordelijk te zijn voor de slechte toestand van het wegdek. De voorzitter dient tenslotte een klacht in.

Hoewel de toestand tamelijk ernstig blijkt is de betrokken wegbeheerder aanvankelijk niet van plan de zaak te herstellen voordat de oorzaak is verholpen. De oorzaak is volgens hem het wrikken van de tram in de bocht. De HTM wil daar niet aan en houdt de boot af. De Ombudsman dringt, met het oog op eventuele ongelukken en alle ellende vandien, bij de verantwoordelijk wegbeheerder aan spoedig provisorisch herstel van het wegdek en het starten van overleg met de HTM. Daags daarna laat de wegbeheerder weten dat de zaak opnieuw zal worden geasfalteerd en dat het overleg met de HTM is gestart. Daar schijnt men intussen in te zien dat een groot deel van het probleem met het wegdek bij de kruising wordt veroorzaakt door de tram. Definitief herstel zal niet lang meer op zich laten wachten.

Het onderste uit de kan

klachtnr. 98.058

Bij de in opdracht van de DSB en de Eneco uitgevoerde werkzaamheden aan dienstleidingen onder het trottoir, ontstaat -volgens klager- schade aan de onderste traptreden in het portiek van zijn woning. Hij stelt de DSB daarvoor aansprakelijk. De dienst stuurt de aansprakelijkstelling door naar de verzekeraar van de uitvoerder van de werkzaamheden. De verzekeraar op zijn beurt legt het vuiltje zonder blikken of blozen neer op het bord van het Nutsbedrijf. Daar laat men weten zich van geen kwaad bewust te zijn. Klager voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd en stapt naar de Ombudsman. Die constateert dat in juridische zin de gemeente inderdaad geen partij is. Wel rust op de gemeente als een van de opdrachtgevers fatsoenshalve de plicht klager bij te staan. Dat gebeurt ook. Uiteindelijk slaat klager tot tweemaal toe een aanbod van de uitvoerder tot een financiële tegemoetkoming af. Tenslotte gaat klager akkoord met een aanbod van de verzekeraar. Kort nadien laat klager tot verbazing van aan de Ombudsman weten dat de onderhandelingen weer vast zitten. Welke onderhandelingen? Blijkt klager intussen bij de dienst een schadeclaim te hebben ingediend die ruim het tienvoudige bedraagt van wat hij met de verzekeraar is overeengekomen. Geen wonder dat de zaak vast zit. De Ombudsman laat klager weten verder geen actie te zullen ondernemen en heeft hem geadviseerd zo spoedig mogelijk contact op te nemen met de verzekeraar om de zaak te laten afhandelen op overeengekomen wijze.

Beëindigde klachten

Trage afhandeling vergunningaanvraag

klachtnr. 95.025

Het zomerseizoen was al een eind op weg en nog kon klaagster niet met haar paard op het strand rijden, omdat de door haar aangevraagde ontheffing van het rijverbod nog steeds niet was verleend. Toen zij na enig rappelleren slechts een nota voor het betalen van leges ontving, was haar geduld op en wendde zij zich tot de Ombudsman.

Er werd met man en macht gewerkt aan het inlopen van de achterstanden in de afhandeling van niet alleen vergunningaanvragen, maar ook van de verzending van de legesnota's, zo deelde de dienst de Ombudsman mede. Klaagster zou bij wijze van uitzondering, als tegemoetkoming voor het lange wachten, een ontheffing voor het lopende als ook voor het volgende jaar ontvangen.

Ingevolge interne voorschriften mag een legesnota pas worden verzonden, nadat een aanvraag in behandeling is genomen. In klaagsters geval was het echter wel zeer mosterd na de maaltijd. Om het verband tussen de behandeling van een aanvraag en de heffing van leges te verklaren past, de dienst de begeleidende brief bij de nota op dit punt aan.

Nadat de Ombudsman zich nogmaals met de zaak moest bemoeien, omdat de verleende ontheffing slechts betrekking had op een deel van het toegezegde strandgebied, was de zaak uiteindelijk in orde en sloot de Ombudsman het dossier.

Parkeren op eigen terrein

klachtnr. 96.024

Klager had een appartement gekocht van een beleggingsmakelaar die aanvankelijk eigenaar was van het hele flatgebouw met bijbehorende parkeerruimte. Voor de verkoop van het appartement was de eigendom van de parkeerruimte afgesplitst en werden de parkeerplaatsen voor f 10.000,- per stuk te koop aangeboden. Dat vond klager te duur en omdat in de buurt waarin hij woonde het belanghebbendenparkeren ingevoerd was, vroeg klager een parkeervergunning aan. Die werd hem geweigerd, omdat het flatgebouw waarin hij woont nu eenmaal over parkeerruimte op eigen terrein beschikt. Aan het gegeven dat voor het gebruik ervan een forse som geld betaald moest worden ging de gemeente voorbij, hetgeen klager onacceptabel voorkwam.

Uit onderzoek bleek het probleem van klager een rechtstreeks gevolg van de afsplitsing van het eigendom van de parkeerruimte nog voordat klager het appartement kocht. Daar stond de gemeente verder buiten. Wel bleek het mogelijk de afsplitsing van parkeerruimte te bemoedigen door voor de toekomst een sterkere koppeling te leggen tussen de parkeerplaats en de functie waar die voor is aangelegd. Dit kan worden gerealiseerd door in het vervolg de functie van de parkeerplaats in de bouwvergunning beter te omschrijven. Verder zal met hetzelfde doel een extra voorschrift in de bestemmingsplanvoorschriften worden toegevoegd en tenslotte zal er een extra artikel in de erfpachtvoorwaarden worden opgenomen. De gemeente valt inhoudelijk niets te verwijten, zodat het waar-schijnlijk is dat de voorlopige parkeervergunning waarover klager hangende het onderzoek van de Ombudsman de beschikking had, ingetrokken zal worden. Klager zag de bui kennelijk al hangen en is met de noorderzon vertrokken. De zaak werd daarop ambtshalve beëindigd.

Een takkenzaak

klachtnr. 97.021

Klager komt met zijn scooter ten val en beschadigt hierbij zijn bril onherstelbaar. Als hij weer opstaat ziet hij dat er op het fietspad samengebonden takken liggen. Klager trekt de conclusie dat de dienst hiervoor verantwoordelijk is en neemt telefonisch contact op. Hem wordt geadviseerd een schadeclaim in te dienen bij het schadebureau van de dienst. Klager doet dit, inclusief getuigenverklaringen. Na enkele weken wordt het verzoek om schadevergoeding afgewezen, omdat niet bewezen is dat de medewerkers van de dienst de takken op het fietspad hebben gelegd. Klager is verontwaardigd en dient een klacht in bij de Ombudsman.

De Ombudsman verzoekt het schadebureau van de dienst het dossier toe te sturen. Hieruit blijkt dat de getuigen wel hebben gezien dat er door de dienst takken langs de weg zijn gelegd, maar dit houdt niet automatisch in dat de dienst onzorgvuldig gehandeld zou hebben. Intussen heeft het schadebureau aan klager doorgegeven dat hij schriftelijk kan verzoeken om een heroverweging van de afwijzing. Klager is echter niet erg handig met de pen en de Ombudsman vraagt het schadebureau om genoeg te nemen met een telefoongesprek. Het schadebureau stemt hiermee in en na heroverweging is de dienst bereid een gedeelte van de schade, coulancehalve, te vergoeden, nu geen van beide partijen volledig slaagt in de bewijsvoering. Klager ontvangt een formulier dat hij moet tekenen en terugzenden, waarin hij aangeeft hiermee genoeg te nemen tegen finale kwijting. De Ombudsman vindt dit vreemd en verzoekt de dienst om uitleg. De dienst geeft aan dat het finale kwijtingsformulier zal verdwijnen bij coulance-betalingen en dat er andere standaarddocumenten zullen worden gemaakt. De Ombudsman zal hiervan een kopie ontvangen. De dienst heeft inmiddels het toegezegde bedrag uitbetaald aan klager. Ondanks diverse verzoeken van de Ombudsman om contact op te nemen laat klager niets meer van zich horen. De Ombudsman beëindigt derhalve het dossier.

De aanhoudende tabaksrookoverlast

klachtnr. 98.029

Klagers wonen naast een buurtcentrum en ondervinden daarvan al enige tijd overlast in de zin van een aanhoudende doordringende tabaksrook. De DSB had naar aanleiding van de klachten al eens een zogenaamde rookproef gedaan en daaruit was gebleken dat de ventilatie in het buurtcentrum inderdaad

ontoreikend was. De DSB had geadviseerd om de ventilatie te wijzigen in een afzuigstelsysteem waarmee de afgezogen lucht tot boven het dak van het buurtcentrum kon worden afgevoerd. De beheernde welzjnsorganisatie en de dienst Onderwijs, Cultuur en Welzjn (OCW) waren bereid om de vereiste voorziening aan te brengen. Klagers waren er desondanks niet gerust op dat de klachten met het aanbrengen van de nieuwe afzuiginstallatie verholpen zouden zjn. Zij waren goed bekend met de situatie in het buurtcentrum en vroegen zich af of de gebruikers van het centrum de nieuwe installatie daadwerkelijk zouden gaan gebruiken. De Ombudsman besloot te bemiddelen. Het bleek dat het bedienen van de bestaande ventilatie niet altijd door de beheerders gebeurde, maar ook wel eens werd overgelaten aan de gebruikers die soms vergaten om de ventilatie aan te zetten. De welzjnsorganisatie zegde toe om op het aanzetten van de nieuwe installatie te zullen toezien. De Ombudsman kon na deze bemiddeling het dossier sluiten.

Ongegronde klachten

Invoering belanghebbendenparkeren

klachtnr. 97.039

Geheel tegen klagers zin heeft de gemeenteraad besloten ook in zjn straat het systeem van belanghebbendenparkeren in te voeren. Hij is van mening dat de gemeenteraad zjn besluit ten onrechte heeft gebaseerd op de resultaten van een zjns inziens methodisch gezien volkomen invalide enquête uitgevoerd door een buurtgenoot. Wanneer het antwoord van de wethouder op zjn kritiek hem niet bevalt, wendt hij zich tot de Ombudsman.

Uit het onderzoek van de Ombudsman dat zich beperkt tot de wijze waarop de besluitvorming tot stand is gekomen, blijkt dat men in het volgen van de inspraakprocedure zorgvuldig te werk is ge-gaan. De door de bewuste buurtgenoot opgezette enquête kan worden gezien als een op het punt van het zogenaamde uitstralingseffect nadere uitwerking van de eerder gehouden gemeentelijke enquête. Afgesproken werd dat als zou blijken dat de bewoners bij nader inzien toch in grote meerderheid voor het plan zouden stemmen, ook in hun straat eventueel belanghebbendenparkeren zou worden ingevoerd. De opzet en vraagstelling van de gewraakte enquête die met medeweten van het wijkberaad werd gehouden, kan betrouwbaar worden genoemd.

De klacht is ongegrond.

Inboedelvernietiging

klachtnr. 97.060

Na de ontruiming van klaagsters woning werd haar inboedel bij de dienst Stadsbeheer (DSB) opgeslagen. Nadat de maximale bewaartermijn van 13 weken was verstreken, werd klaagster door de dienst schriftelijk gesommeerd om binnen een week contact met de dienst op te nemen, omdat anders aangenomen moest worden dat zij geen prijs meer op haar spullen stelde en de boel vernietigd zou gaan worden. Zowel klaagster zelf als haar sociaal bijstandsmedewerker zouden telefonisch contact met de dienst opgenomen hebben om te melden dat de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten (DSZW) garant stond voor de opslagkosten en de spullen opgehaald zouden worden. De schriftelijke garantstelling werd per interne post verstuurd. Die kwam pas bij de DSB aan toen de spullen al verbrand waren. De telefonische mededelingen bleken, om niet te achterhalen redenen, niet doorgedrongen te zjn. Klaagster noch de sociaal bijstandsambtenaar wisten zich te herinneren met wie ze gesproken hadden. Omdat overtuigend bewijs dat klaagster tijdig contact had opgenomen niet viel te leveren en zij bovendien de zaak danig op zjn beloop had gelaten, vond de Ombudsman dat de dienst klaagsters schadeclaim niet onterecht had afgewezen. Wel werd in het algemeen afgesproken dat sociaal bijstandsambtenaar in het vervolg niet meer namens cliënten berichten doorgeven. Het zorgen voor een garantieverklaring en het berichten daarover aan de DSB is en blijft een taak voor de cliënt. Om echter problemen waarmee klaagster te maken heeft gekregen in de toekomst zoveel mogelijk proberen te voorkomen, zullen eenmaal afgegeven garantieverklaringen door de DSZW aan de DSB per fax, in plaats van per interne post worden verstuurd.

De verantwoordelijkheid voor de huisvuilcontainer

klachtnr. 98.008

Een huisvuilcontainer die naast een geparkeerde auto wordt aangetroffen zou aan de lak van de auto schade hebben aangericht. De eigenaar van de auto is er van overtuigd dat de schade ontstaan is tijdens het terugplaatsen van de container nadat die door de medewerkers van de reinigingsdienst was geleegd. Onder overlegging van een getuigenverklaring van een buurvrouw wordt een schadeclaim bij de dienst ingediend. De claim wordt echter afgewezen omdat de dienst op het standpunt staat dat de bewoners verplicht zijn de afvalbakken na het legen weer binnen te halen en de dienst slechts verantwoordelijk is voor schade die ontstaat tijdens het legen en terugplaatsen van containers. Ondanks een hardnekkige briefwisseling slaagt klager er niet in de dienst er van te overtuigen dat de schade volgens hem veroorzaakt is tijdens het terugplaatsen en dat de gemeente aansprakelijk is. Uiteindelijk wendt hij zich tot de Ombudsman.

Uit onderzoek blijkt de dienst serieuze pogingen in het werk te hebben gesteld om de toedracht van het schadevoorval te achterhalen. De betrokken medewerkers verklaren de auto niet geraakt te hebben. De getuigenverklaring blijkt meer in het algemeen te verhalen over een werkwijze door de reiniging waarbij naar het oordeel van de getuige er wel eens iets mis kan gaan. Rest slechts de inhoudelijke stellingname van de gemeente dat de bewoners er zelf voor verantwoordelijk zijn de bakken na het legen weer binnen te halen. Daarop valt niets aan te merken.

Wel is de Ombudsman van mening dat de gebruikers van vuilcontainers er nadrukkelijker dan tot nu toe op gewezen behoren te worden dat zij als beheerder verantwoordelijk zijn voor het op de juiste manier aanbieden en weer binnenhalen van de container. Haar werd toegezegd dat aan dit aspect in de huisvuilkalender aandacht zal worden besteed.

Gegronde klachten zonder aanbeveling

Onderhoud grafsteen

klachtnr. 97.013

Na het overlijden van zijn moeder heeft klager de grafrechten verkregen van een graf met historische betekenis op de Algemene Begraafplaats aan de Kerkhoflaan in Den Haag. Omdat hij het niet eens is met de eisen die DSB stelt ten aanzien van de staat van onderhoud van het graf, wendt hij zich tot de Ombudsman. De dienst vindt dat niet alleen een barst moet worden gerepareerd, maar ook de grafsteen moet worden gladgeschuurd, voordat men bereid is conform de herziene Beheersverordening Begraafplaatsen met hem als nieuwe rechthebbende een verplicht onderhoudscontract te sluiten. Echter, met name het gladschuren van de grafsteen zou een kostbare aangelegenheid zijn. Klager weigert, omdat hij geen enkel bezwaar ziet in het laten begroeien van de steen. De dienst op zijn beurt weigert met hem het onderhoudscontract te tekenen. Gebeurt er niets, dan vervalt de grafruimte ingevolge de verordening aan de gemeente.

Punt van geschil blijkt te zijn wat onder het begrip "in goede staat" moet worden verstaan.

Op verzoek van de Ombudsman worden ter afbakening van dit begrip nadere voorschriften opgesteld die door Burgemeester en Wethouders worden goedgekeurd. Het laten begroeien van een grafsteen zoals klager voorstaat, behoort niet tot het begrip "in goede staat". Bij wijze van overgangsmaatregel wordt echter met klager een compromis bereikt waar iedereen tevreden mee is.

Kakkerlakkenactie

klachtnr. 97.022

Klaagster verzet zich tegen een voorgenomen verdelgingsactie van kakkerlakken in haar woning.

Zij voelt zich erg onmachtig en vraagt zich af of de actie wel rechtmatig is. Zij stelt zich op het standpunt dat zij eerst nadere informatie over de noodzaak van een en ander wil hebben alvorens haar medewerking te willen verlenen. Niettemin vindt de actie, nadat de Dienst Stedelijke Ontwikkeling (DSO) de woningbouwvereniging heeft aangeschreven, onder protest plaats. Klaagster wendt zich tot de Ombudsman, omdat zij nog steeds geen antwoord zou hebben gekregen op de door haar schriftelijk aan de Dienst Stadsbeheer, afdeling Ongedierte bestrijding, voorgelegde vragen.

Uit het onderzoek van de Ombudsman blijkt zowel de DSO als de Dienst Stadsbeheer klaagsters brieven schriftelijk heeft beantwoord, maar dat de eerste zijn brief naar het verkeerde adres stuurde en de tweede een onbevredigend antwoord gaf. Tot twee keer toe zou de Dienst Stadsbeheer klaagster zogenaamde productinformatie hebben aangeboden van welk aanbod klagster echter geen gebruik zou hebben gemaakt, hetgeen klagster ontkent. In een gesprek op het kantoor van de Ombudsman worden alle misverstanden uit de weg geruimd. Tevens wordt wat betreft de informatievoorziening met de DSO

afgesproken dat in de brief waarin de bewoners over de aanschrijving werden geïnformeerd, duidelijker dan tot nu toe het geval was, vermeld wordt bij wie men met welke vragen terecht kan. In de nieuwe versie zullen de bewoners bovendien als belanghebbenden worden gewezen op de bepalingen inzake beroep welke zijn vermeld op het vervolgblad van de aanschrijving.

Handelwijze

klachtnr. 97.053

Klaagster heeft een brief ontvangen met het logo van de gemeente Den Haag en het vignet van de politie Haaglanden. Daarin wordt haar gesommeerd een voor haar huis op gemeentegrond geplaatste boom te verwijderen. Zij heeft de boom daar geplant, omdat zij last had van op haar stoep geparkeerde auto's van een nabijgelegen garage.

Klaagster vindt de inhoud van de brief taalkundig rammelen en ook het gebruik van logo en vignet op het briefpapier komt amateuristisch over. Bovendien ontbreekt enige verwijzing naar de precieze dienst waarvan de brief afkomstig is. Zij vindt dit alles nogal merkwaardig en legt de kwestie voor aan de Ombudsman.

Wanneer de Ombudsman de klacht met de dienst bespreekt, is men het er snel over eens dat de brief in deze vorm nooit verstuurd had mogen worden. Om herhaling te voorkomen wordt afgesproken dat voortaan elke brief per definitie ter goedkeuring aan de leiding van de afdeling zal worden voorgelegd.

Overigens moet de boom wel verdwijnen, onder andere omdat hij is geplant in een kabel tracé. Op initiatief van de dienst wordt tot slot ook nog het probleem dat de aanleiding vormde tot het planten van de boom, tot tevredenheid van alle partijen opgelost.

DIENST STEDELIJKE ONTWIKKELING

Aantal klachten : 29

waarvan:

- verkorte procedure : 17
- ingetrokken klachten : 4
- beëindigde klachten : 3
- ongegronde klacht : 3
- gegronde klacht zonder
aanbeveling : 2

Aard van de klachten:*

- beledigend 2 klachten
- geen informatie 3 klachten
- geen gelijke behandeling 1 klacht
- intimiderend 3 klachten
- ongeïnteresseerd 5 klachten
- onjuiste/misleidende informatie 3 klachten
- onrechtmatig handelen 9 klachten
- onvoldoende belangenafweging 4 klachten
- onvoldoende motivering 1 klacht
- onzorgvuldigheid 17klachten
- strijd met gewekte verwachtingen 4 klachten
- te late/trage afhandeling 13 klachten
- te weinig informatie 3 klachten

* dit overzicht bevat dubbeltellingen omdat in één zaak meerdere "aarden" aan de orde kunnen zijn

Verkorte procedure

Vervangende winkelruimte

klachtnr. 98.2001

Al in 1993 heeft klager in verband met stadsvernieuwingsplannen aan de dienst een brief geschreven met het verzoek om vervangende winkelruimte voor zijn slagerij. Hij geeft te kennen het liefst in de-zelfde straat te blijven als waar hij al sinds 1988 een slagerij runt. Antwoord zou hij nooit hebben ont-vangen, maar uit navraag blijkt dat naar aanleiding van zijn brief wel een persoonlijk onderhoud heeft plaatsge-vonden waarin hem de gang van zaken werd uitgelegd.

Eind 1997 is het deel van de straat waar klager zijn bedrijf heeft, eindelijk aan de beurt om onteigend te worden. Klager wendt zich tot de Ombudsman, omdat hij vreest achter het net te zullen vissen.

Uit contact met de dienst blijkt dat klagers vermoeden juist is; hij heeft gewoon de pech later te worden onteigend dan collega-slaggers. Volgens het brancheverdelingsplan is alle voor slagerijen beschikbare winkelruimte inmiddels bezet. Ook levert het feit dat klager een ruimte in de nieuwbouw zou moeten kopen, terwijl hij nu huurt, een probleem op. Aldus werd klager halverwege 1997 door de dienst meegedeeld. Overigens waren de onderhandelingen toen nog volop gaande. Eind oktober

1997 wijst de dienst klagers verzoek om tijdelijke huisvesting in de door hem gewenste straat met op-gaaf van redenen af en biedt hem een naar de mening van de dienst beter alternatief. Op advies van de Ombudsman besluit klager toch maar te gaan praten over het aanbod, omdat hij inmiddels begrijpt dat er niet veel anders opzit.

Overlast rondhangende jeugd

klachtnr. 98.2005

Klagers hebben bij de gemeente en hun huisbaas geklaagd over de jongeren die in hun door twee paaltjes afgesloten stukje straat voetballen. Door het lawaai dat zij maken, kunnen de kinderen hun huiswerk niet maken en slaapt men slecht. De bewoners zouden het liefst zien dat de paaltjes ver-

wijderd zouden worden, zodat de jongeren zouden worden verdreven door het langskomende verkeer en/of de geparkeerde auto's.

Uit informatie blijkt dat uit verkeerstechnische overwegingen niet tegemoet kan worden gekomen aan klagers wens de paaltjes te verwijderen. Gedacht wordt aan een tijdelijke oplossing, omdat men verwacht dat het probleem zichzelf definitief oplost wanneer in de directe nabijheid een nieuw plein zal zijn gerealiseerd. Na veelvuldig rappelleren wordt eindelijk na ruim vier maanden voorgesteld om een aantal fietsbeugels te plaatsen in de verwachting dat zodoende het voetballen zal worden bemoeilijkt. Klagers zijn echter niet tevreden met de aangeboden oplossing. Na wederom de koppen bij elkaar te hebben gestoken maken zij duidelijk alleen een bord geplaatst te willen zien met de tekst "verboden te voetballen". Aldus geschiedt. De Ombudsman sluit de zaak.

Kakkerlakkenbestrijding

klachtnr. 98.2021

Hevig verontwaardigd schrijft klagster de Ombudsman over het feit dat de gemeente in het bijzijn van de politie haar huis heeft opengebroken, omdat zij niet thuis was op het moment dat er een verdelgingsactie van kakkerlakken plaatsvond. In haar huis zou zij bovendien een rommeltje hebben aangetroffen.

Klagster zegt niet geweten te hebben van de voorgenomen ongediertebestrijding, laat staan van de verplichting tot het verlenen van medewerking daartoe.

Uit onderzoek komt naar voren dat niet aangetoond kan worden dat de dienst klagster niet middels verschillende brieven zou hebben geïnformeerd; zij stond gewoon op de verzendlijst van zowel de Dienst Stadsbeheer als de Dienst Stedelijke Ontwikkeling.

Wanneer bovendien blijkt dat de postbode al vaker voor klagster bestemde brieven bij de buurvrouw in de bus heeft gedaan - post die zij daardoor dikwijls niet onder ogen kreeg -, concludeert de Ombudsman dat het niet fair zou zijn de betrokken diensten iets te verwijten.

Afhandeling bezwaarschrift

klachtnr. 98.2023

Klager heeft bezwaar gemaakt tegen de aanschrijving tot het verwijderen van een reclamebord aan de gevel van zijn bedrijfspand. Zijn bezwaarschrift is nooit aangekomen (of zoekgeraakt) zodat de aangekondigde bestuursdwang nu dreigt te worden uitgeoefend. Gelukkig laat de dienst het niet zover komen en besluit na ontvangst van een kopie van het bezwaarschrift de uitvoering van de aanschrijving alsnog op te schorten totdat er uitspraak is gedaan op het bezwaarschrift.

De dienst is het bovendien met de Ombudsman eens dat het daarnaast verreweg de voorkeur verdient om te proberen toch nog tot overeenstemming te komen. Tot ieders tevredenheid doet klager de dienst korte tijd later een voorstel waar de gemeente mee kan leven, omdat met name de kleuren van het reclamebord gedempter en de afmetingen geringer zijn. Bovendien wordt op dezelfde wijze een bezwaar tegen een reclame-uiting aan een ander bedrijfspand van klager opgelost.

Wanneer klager zijn bezwaarschrift vervolgens intrekt en daarmee een streep zet onder een langsepende kwestie, stopt de Ombudsman haar bemoeienis.

Leegstand

klachtnr. 98.2024

Klager zegt veel overlast te ondervinden van junks die rondhangen bij een tweetal woningen die leeg staan, omdat de eigenaar de zogenaamde particuliere woningverbetering nog steeds niet zou hebben afgerond. Hoewel de eigenaar is aangeschreven, gebeurt er volgens klager niets. Op zijn drie maanden eerder aan de Wethouder gerichte brief heeft hij geen antwoord gekregen.

Uit onderzoek blijkt echter dat klagers brief drie weken later door DSO waaraan de brief ter behandeling was doorgestuurd, is beantwoord. De eigenaar had aan de dienst kenbaar gemaakt de leegstaande woningen op korte termijn gereed te zullen maken voor verhuur of verkoop. Pas wanneer duidelijk is wat de eigenaar nu precies met de panden van plan is, kan de toe te kennen subsidie in het kader van de "Verordening woninggebonden subsidies" formeel worden vastgesteld.

Op verzoek van de Ombudsman zegt de dienst toe de panden scherp in de gaten te zullen houden.

Enige weken later verneemt zij dat de werkzaamheden aan de panden bijna zijn voltooid en binnenkort zullen zijn verhuurd. De Ombudsman sluit dit dossier nadat zij klager een kopie van de reactie van DSO, die hij zegt nooit ontvangen te hebben heeft toegestuurd.

Negatief advies van de Welstandscommissie
klachtnr. 98.2025

Tot drie keer toe heeft de Welstandscommissie negatief geadviseerd over klagers aanvraag voor het bouwen van een serre aan de zijkant van zijn huis. Ten einde raad doet hij nu een beroep op de Ombudsman omdat de dienst in navolging van het advies van de Welstandscommissie zijn aanvraag ondanks de nodige aanpassingen tot drie keer toe afwees. Hij heeft intussen tegen de laatste afwijzing bezwaar gemaakt. Er zou sprake zijn van willekeur, aangezien anderen in de directe omgeving eerder wel toestemming kregen voor soortgelijke plannen. Ook is hij van mening dat de beslissing slecht is gemotiveerd, met name vanwege het feit dat bij herhaling wordt gesuggereerd de serre aan de achterkant van het huis in plaats van aan de zijkant te bouwen, een volgens klager niet haalbaar alternatief. Klager vraagt de Ombudsman om steun bij het doorbreken van wat hij obstructie noemt.

Na overleg met de Ombudsman neemt DSO op eigen initiatief contact op met de Welstandscommissie. Alle drie keer blijkt de commissie een negatief advies te hebben uitgebracht, omdat zij de aanbouw te groot vindt. Klager kan zodoende maar twee dingen doen: of de aanbouw kleiner maken of de behandeling van zijn bezwaarschrift afwachten. In deze situatie is voor de Ombudsman geen taak weggelegd.

Het verkeerd gevallen gesprek
klachtnr. 98.2038

Klagers voelen zich onheus bejegend door een arts van de GG&GD. Toen zij op een oproep in het kader van hun aanvraag van een voorrangsverklaring voor een medisch onderzoek bij de arts verschenen, had deze niet alleen de vochtproblemen in klagers woning en de invloed daarvan op de gezondheid van de kinderen gebagatelliseerd, maar ook meegedeeld de aanvraag niet te zullen doorsturen naar de "beslissers", i.e. de Dienst Stedelijke Ontwikkeling. Hierdoor zou, hetgeen klagers terecht stellen, hen de mogelijkheid om bezwaar te maken worden ontnomen, mocht de beslissers hun verzoek afwijzen. Klagers die ook de GG&GD een klachtbrief stuurden, worden door deze dienst uitgenodigd voor een gesprek dat prettig verloopt. De betreffende arts wordt op zijn gedrag, met name wat betreft de uitwerking die zijn woorden op mensen kan hebben, aangesproken. Nadat zowel een collega-arts van de GG&GD alsook een medewerker van DSO de familie thuis heeft bezocht, zal een aangepast advies aan de toetsingscommissie worden uitgebracht. Hoe dit aangepaste advies luidt en hoe een en ander verder is verlopen weet de Ombudsman niet, omdat klagers niets meer van zich laten horen.

De opgeschorte bestuursdwang
klachtnr. 98.2039

Klager huurt een woning waarvan de eigenaar is aangeschreven om verschillende onderhoudswerkzaamheden te verrichten. Hoewel de in de aanschrijving genoemde termijn is verstreken, is anderhalve maand later zelfs nog niet met het werk begonnen. Het blijkt dat de dienst intussen met de eigenaar heeft afgesproken dat deze voor een bepaalde datum met de werkzaamheden zal beginnen. Wanneer de dienst vervolgens controleert of de eigenaar zich aan zijn toezegging heeft gehouden, blijkt dat de eigenaar de opdracht aan de aannemer heeft geannuleerd en inmiddels andere plannen voorbereidt. Daar wil de dienst niet op wachten, tenzij de huurder akkoord gaat met zijn nieuwe plannen en verder uitstel van dien. De huurder gaat hier niet op in. Zodoende wordt het noodzakelijke onderhoud uiteindelijk toch op kosten van de eigenaar door de gemeente uitgevoerd.

De communicatie over de afgifte van een bouwvergunning
klachtnr. 98.2040

Bij uitspraak van de Raad van State wordt het inmiddels bijna twee jaar oude besluit van de dienst vernietigd om aan de buurman van klagers cliënt toestemming te verlenen voor het bouwen van een uitbouw aan zijn huis. Daarop moet de dienst zich dus opnieuw buigen over de door klager aangevoerde bezwaren en zijn standpunt opnieuw bezien.

Wanneer de dienst veertien maanden na de vernietiging van zijn oude besluit nog steeds geen nieuw besluit heeft genomen, wendt klager zich namens haar cliënt tot zowel de Commissie beroep- en bezwaarschriften als tot de Ombudsman. Bij de Commissie beroep- en bezwaarschriften beklagt klager zich over het uitblijven van het nieuwe besluit, bij de Ombudsman over het consequent on-

beantwoord laten van haar brieven, faxen en telefonische verzoeken om uitsluitel te geven over de stand van zaken.

De dienst belooft de Ombudsman plechtig dat de zaak -het advies van de Commissie is op het moment dat de Ombudsman informeert binnen- binnen twee weken in B&W zal worden behandeld. Aldus geschiedt. Daags daarna ontvangt klagster het acht pagina's tellende besluit om een bouwvergunning te verlenen. Het besluit wijkt overigens af van het advies van de Commissie om wel aan klagsters bezwaren tegemoet te komen en bij nader inzien geen bouwvergunning te verstrekken

Een scootmobiel zonder stalling

klachtnr. 98.2051

De afdeling Voorzieningen Gehandicapten (VG) van de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten heeft aan klagsters echtgenoot een scootmobiel toegekend, maar er is geen stalling waarin hij kan worden opgeborgen. Zodoende kan de scootmobiel ook niet worden gebruikt. Klagster krijgt van de dienst te horen dat het nog wel drie maanden kan gaan duren voordat de stalling kan worden geplaatst. Haar zou zelfs zijn gesuggereerd dat het wellicht aan te bevelen zou zijn maar te gaan verhuizen. Klagster is behoorlijk overstuur.

De aanvraag van een stalling wordt beschouwd als een verzoek om woningaanpassing dat pas in behandeling wordt genomen nadat de scootmobiel is toegekend. Een en ander wordt voorts nog vertraagd door het feit dat de Dienst Stedelijke Ontwikkeling gezien de grootte van de stalling een bouwvergunning moet afgeven, en ... als hij op de openbare weg moet worden geplaatst, ook de Dienst Stadsbeheer moet worden ingeschakeld.

Op verzoek van de Ombudsman neemt DSO het heft in handen en benadert ook de woningbouwvereniging in verband met de vereiste offerte. De Ombudsman houdt een vinger aan de pols waarna een halfjaar na de aanvraag van de scootmobiel eindelijk ook opdracht kan worden gegeven om de berging te plaatsen. Zowel DSZW als DSO zeggen toe de procedure van het regelen van een berging voor een scootmobiel beter te zullen coördineren zodat een en ander niet meer zo buitengewoon lang hoeft te duren.

De kapotte ramen en het hek

klachtnr. 98.2054

Klager die kunstenaar is, woont en werkt in een atelier waarvan de ramen steeds weer worden vernield door kinderen die vanaf een schoolplein over een veel te laag hek op het dak klimmen. Het probleem is niet wat er moet gebeuren, want iedereen is het er wel over eens dat het hek hoger zal moeten, maar wie dat moet regelen en betalen. NV Woningbeheer, beheerder van het complex waar klagers atelier deel van uitmaakt, heeft bij de Dienst Stedelijke Ontwikkeling (DSO) die eigenaar is, al meer dan eens gevraagd iets te ondernemen.

In afwachting van een definitieve oplossing voor de nogal verpauperde situatie ter plaatse laat DSO op aandringen van de Ombudsman op korte termijn toch maar een hoger hek plaatsen. Dan kan klager eindelijk weer glas in de ramen laten zetten en aan het werk gaan.

Afhandeling bezwaarschrift

klachtnr. 98.2061

Klagers vragen de Ombudsman na te gaan waarom zij na driekwart jaar nog steeds geen antwoord hebben gekregen op hun bezwaarschrift tegen de aan een buurvrouw verleende toestemming om bij haar huis een uitrit op de openbare weg aan te leggen. Al snel blijkt dat klagers hun reactie op een brief van de Commissie beroep- en bezwaarschriften met vragen omtrent de ontvankelijkheid van het bezwaar hebben verzuimd te posten. Men doet dat alsnog per omgaande.

Het bezwaarschrift blijkt nog steeds in behandeling te zijn, omdat men een uitspraak in een soortgelijke kwestie wilde afwachten. Intussen is naar aanleiding van die uitspraak zowel de Algemene Politieverordening als het bestemmingsplan Scheveningen zodanig aangepast dat respectievelijk zowel het aanleggen van een uitrit als het gebruiken van een voortuin als parkeerplaats op bepaalde gronden kan worden geweigerd. Voor klagers komt deze wijziging van de regelgeving helaas te laat. Niettemin wordt de Ombudsman, wanneer DSB vervolgens zijn verweerschrift indient, zodat eindelijk de hoorzitting kan plaatsvinden, bedankt voor haar bemoeienissen.

Aangezien de praktijk leert dat aanvragen voor het maken van een uitrit vaak gepaard gaan met aanvragen tot het verharden van voortuinen c.q. de bouw van garages/carports, wordt op initiatief van de Ombudsman de handelwijze van respectievelijk de Dienst Stadsbeheer, afdeling Vergunningen en de Dienst Stedelijke Ontwikkeling, Directie Bouwen en Monumentenzorg in deze nader op elkaar afgestemd.

Vergoeding bemiddelingskosten minnelijke onteigening

klachtnr. 98.2068

Met een arrest van de Hoge Raad in de hand vraagt klager namens zijn cliënte bij de dienst Stedelijke Ontwikkeling (DSO) om een vergoeding van onder andere de bemiddelingskosten die haar in rekening zijn gebracht in verband met de door een bureau voor onteigeningszaken verrichte werkzaamheden. Omdat het arrest betrekking heeft op een kostenveroordeling op grond van de Onteigeningswet en niet op een transactie die "langs het minnelijke traject" tot stand is gekomen, acht de dienst zich niet gehouden tot een vergoeding en weigert derhalve. Klagers cliënte zou bovendien een verklaring hebben getekend waarin zij niet alleen verklaart akkoord te gaan met de koopsom, maar tevens in het kader van (de uitvoering van) de transactie niets meer van de gemeente te vorderen te hebben.

Nadat de Ombudsman klager heeft herinnerd aan deze door zijn cliënte getekende verklaring, ziet zowel klager als diens cliënte in dat verdere actie geen zin heeft. De Ombudsman sluit hierop haar onderzoek.

Tijdelijke kantoorunits

klachtnr. 98.2084

Klagers komen in opstand tegen de verleende toestemming tot het tijdelijk plaatsen van een kantoorgebouw achter hun woning. Zij vrezen niet alleen een inbreuk op hun privacy en geluidsoverlast van de airconditioning op het gebouw, maar zijn ook bang dat zij hun auto niet meer de garage in en uit kunnen rijden.

Op verzoek van de Ombudsman wordt de situatie door de dienst nog eens goed bekeken en wordt deels aan klagers bezwaren tegemoet gekomen. Zo worden de ramen die uitzicht bieden op het interieur van klagers woning geblindeerd en wordt beloofd dat de airconditioning 's avonds en in het weekend uitgaat. Ook zullen de units zover mogelijk van klagers woning worden geplaatst.

Zodoende is er toch, ook al is het pas na inmenging van de Ombudsman, rekening gehouden met klagers belangen. In de procedure van het aanvragen van de bouwvergunning hadden zij die kans namelijk niet gehad. Daags nadat het voornemen de bouwvergunning af te geven in de Posthoorn was gepubliceerd, werd hij al verleend.

Niettemin dienen klagers die nog steeds niet tevreden zijn, een bezwaarschrift in. Wanneer zij dreigen een kort geding aan te spannen, legt de Ombudsman uit dat zij zich in dat geval vanwege onbevoegdheid zal terugtrekken. Ondanks de ongelukkige start heeft de dienst met de voorgestelde maatregelen laten zien bereid te zijn om aan de bezwaren van klagers tegemoet te komen. Bij nader inzien zijn klagers het met de Ombudsman eens. Hierop beëindigt de Ombudsman haar bemiddeling.

Maandenlang gepieker over een piek

klachtnr. 98.2089

Klager klaagt zich over het feit dat hij al jaren geheel ten onrechte elke maand aan zijn huisbaas een gulden betaalt voor de openbare straatverlichting in het hofje waar hij woont.

Uit informatie blijkt dat de woningen in het hofje enige jaren geleden door de gemeente in erfpacht zijn gegeven aan een woningbouwvereniging. Het binnenterrein is echter in handen van de gemeente gebleven. De woningbouwvereniging stelt zich op het standpunt dat zij het innen van de gulden per maand pas staakt, nadat de gemeente zwart op wit heeft bevestigd dat zij de kosten van de verlichting in het hofje niet langer hoeft te betalen. De Dienst Stedelijke Ontwikkeling (DSO) gaat er in eerste instantie vanuit dat de Dienst Stadsbeheer (DSB) het beheer van het binnenterrein voert en der-halve voor de verklaring moet zorg dragen. DSB daarentegen is de mening toegedaan dat de overdracht waaraan men voorwaarden stelt, nog niet heeft plaatsgevonden, zodat DSO de verklaring moet opstellen. In oktober 1998 zien beide diensten het licht. DSO laat de woningbouwvereniging weten dat de gulden niet meer geïnd moet worden. De Ombudsman behoeft niet lang te piekeren om dit dossier vervolgens te sluiten.

Alarmerende erfpachtvoorwaarden

klachtnr. 98.2095

Klager staat op het punt een nog te bouwen eengezinswoning te kopen. Bij de ondertekening van de zogenaamde reserveringsovereenkomst met de aannemer blijkt dat er in de gesaneerde en te bebouwen bodem een restvervuiling is achtergebleven die "ernstig, maar niet urgent" wordt genoemd. Gelet op de milieuwetgeving mag een niet urgent geval van bodemverontreiniging evenwel worden afgedekt met een schone laag grond van een bepaalde dikte en bebouwd worden. Klager vertrouwt de zaak echter niet helemaal en gaat op onderzoek uit. Hij verzamelt bij diverse instanties allerlei gegevens, maar de alarmbel gaat pas echt af, wanneer hij kennis neemt van de gemeentelijke erfpachtvoorwaarden. In het ene lid van een bepaald artikel wordt gesteld dat er gelet op de mate van verontreiniging geen actuele risico's voor mens, plant of dier valt te vrezen. In het daaropvolgende lid wordt doodleuk bepaald dat de gemeente als grondeigenaar niet aansprakelijk is voor schade die erfpachter als gevolg van de bodemverontreiniging oploopt. De verwarring bij klager is compleet.

Het blijkt gelukkig allemaal erg mee te vallen. De grond is conform de voorschriften gesaneerd en van risico is geen sprake. Met de Ombudsman is de dienst van mening dat de voorwaarde die de aansprakelijkheid van de gemeente ingeval van schade als gevolg van bodemverontreiniging uitsluit, nadere toelichting en nuancering behoeft. Daaruit moet bijvoorbeeld blijken dat in geval van gemaakte meetfouten in het verleden bij het bodemonderzoek of eventueel toekomstige aanscherping van de regelgeving waardoor sanering alsnog acuut noodzakelijk wordt, de daarmee gepaard gaande kosten voor rekening van de gemeente komen. Hoewel dit laatste ook al min of meer in de bestaande erfpachtvoorwaarden is opgenomen, zal de standaard-basisovereenkomst op dit punt worden verduidelijkt. Klager ontvangt een brief met tekst en uitleg. Hij laat daarop de Ombudsman weten met een gerust hart de reserveringsovereenkomst te hebben getekend.

Het niet schriftelijk vastgelegde compromis

klachtnr. 98.2109

Klagers aannemer schat de verschuldigde leges voor de bouw van een serre op een bepaald bedrag. Het is pech voor klager dat de burens de bouw van de serre niet zien zitten. Zij maken bezwaar. De DSO stelt zich op als bemiddelaar en maakt wat compromisschetsen waar klagers burens mee kunnen instemmen. De DSO, de burens en klager wisselen over de compromisschetsen enkele telefoontjes. De afspraken worden niet schriftelijk vastgelegd. Klager denkt de bouwvergunning te zullen krijgen; de DSO gaat er vanuit dat klager zijn aanvraag nog zal aanpassen met goed uitgewerkte bouwtekeningen.

Nog meer pech voor klager als blijkt dat de leges tweemaal zo hoog uitvalt als de aannemer had ingeschat. Na enkele telefoongesprekken tussen DSO en klager over het al dan niet verlenen van de bouwvergunning alleen aan de hand van de compromisschetsen, trekt klager de bouwaanvraag in. Hij realiseert zich niet dat hij de leges toch moet betalen. Leges wordt namelijk in rekening gesteld voor het in behandeling nemen van een bouwaanvraag. Het resultaat is het nare gevoel voor niets betaald te hebben.

In een gesprek op het kantoor van de Ombudsman komt de DSO klager tegemoet. De intrekking zal als ingetrokken worden beschouwd, klager laat echte bouwtekeningen maken en DSO zal de bouwaanvraag verder afhandelen.

Ingetrokken klachten

Afhandeling schadeclaim

klachtnr. 97.050

Klager werd als kleine middenstander slachtoffer van enkele inbraken in zijn winkel die hem aan de rand van een bankroet brachten. Nadat aanvankelijk niet duidelijk was hoe de inbreker in de winkel kon zijn gekomen, bleek de dader zich via de kruipruimte onder de winkel en een luik in de vloer toegang te hebben verschaft. De dader werd weliswaar gepakt en veroordeeld, maar op een kale kikker valt niets te verhalen. Daarnaast werd de DSO aansprakelijk gesteld voor de ontstane schade en gederfde inkomsten. Het bleek dat de in opdracht van deze dienst uitgevoerde sloopwerkzaamheden naast klagers winkel er de oorzaak van waren geweest dat de kruipruimte vrij was komen te liggen met inbraken als gevolg. Klager wenste daarom door de gemeente schadeloos te worden gesteld. De aansprakelijkheid werd bij herhaling afgewezen, reden voor klager om naar de Ombudsman te stappen.

De Ombudsman zorgt er allereerst voor dat de door de gemeente uit oogpunt van inbraakpreventie toegezegde installatie van een sensorverlichting aan klagers winkelpand gestand wordt gedaan. Uit onderzoek bleek verder dat toen eenmaal duidelijk was hoe de inbraak in zijn werk was gegaan, er ook door de gemeente maatregelen waren getroffen om herhaling te voorkomen. Wel kon de Ombudsman zich voorstellen dat de gebrekkige wijze van rapporteren van de betrokken dienst over de veronderstelde toedracht van de inbraken, bij klager de overigens niet gewettigde indruk had kunnen doen ontstaan dat de dienst haar verantwoordelijkheid probeerde te ontlopen. Naar aanleiding van de gebrekkige rapportages die klager op het verkeerde been hadden gezet, achtte de Ombudsman een coulancebetaling op z'n plaats. Omdat klagers financiële positie kwetsbaar was, werd hem tenslotte geadviseerd contact op te nemen met de afdeling Zelfstandigen van de DSZW.

Inspraak welstandscommissie

klachtnr. 97.052

Na de eerste publicatie over een bouwplan van een projectontwikkelaar voor een appartementencomplex op het terrein naast klaagsters pand te hebben gemist wordt zij min of meer overvallen door het bericht over het voornemen van de gemeente de projectontwikkelaar een bouwvergunning te verstreken. Zij dient vervolgens allerlei bezwaarschriften en met het oog op eventuele bouwschade de nodige exploitanten in. Tot overmaat van ramp brengt ze een tevergeefs bezoek aan een vergadering van de Welstandscommissie. Het agendapunt -een wijziging in het bouwplan- was eerder behandeld dan haar door het secretariaat van de Commissie zou zijn opgegeven. Het blijkt dat klaagster inderdaad had geïnformeerd naar het vermoedelijke tijdstip waarop het agendapunt zou worden behandeld. Gelet op het openbare karakter van de vergadering was er van haar voorgenomen bezoek geen aantekening gemaakt. Omdat zij verder niet als inspreker voor een bepaald agendapunt stond genoteerd, kon zondermeer in de volgorde van de agendapunten wijzigingen worden aangebracht. De wijziging was van belang geweest voor een externe deskundige die zodoende de vergadering eerder kon verlaten. Het ambtelijk secretariaat valt niets te verwijten.

Uitblijven aanschrijving

klachtnr. 97.058

Als eigenaar van het naastgelegen pand beklagt klager zich erover dat de Dienst Stedelijke Ontwikkeling draait met het uitvaardigen van een aanschrijving tot het treffen van bepaalde, noodzakelijke voorzieningen aan het pand van zijn buurman. Als enige heeft hij niet meegedaan aan het project particuliere woningverbetering in de buurt.

De reden dat de dienst zich terughoudend opstelt is gelegen in het feit dat de buurman zich bereid toont zelf de nodige voorzieningen te treffen. Echter, op het tempo waarin hij te werk gaat, heeft DSO geen invloed. Pas als er gevaar of hinder voor gebruikers van het pand, omwonenden en/of passanten ontstaat, neemt de overheid haar verantwoordelijkheid en schrijft aan. DSO houdt de situatie in de gaten door regelmatig poolshoogte te gaan nemen. Aldus wordt klager door de dienst op verzoek van de Ombudsman in een uitgebreide brief medegedeeld. Klager trekt hierop zijn klacht in. Een halfjaar later besluit de dienst overigens tot aanschrijving over te gaan.

Iedereen weer ruimbaan

klachtnr. 98.001

Op een afgesloten terrein liggen een aantal loodsen die worden verhuurd aan enkele kleine zelfstandigen waaronder klager die een autosloperij runt. Een van de anderen heeft zijns inziens ten onrechte van de dienst vergunning gekregen om zijn opslagcapaciteit uit te breiden. Het bouwsel dat aan het eind van het terrein de hele breedte van het pad bestrijkt, en met een hek kan worden afgesloten, zou in strijd zijn met het bestaande huurcontract dat terzake bepaalt dat in het midden van het terrein over de volle lengte een looppad van tenminste een meter moet worden vrijgelaten. Klager stelt zich bovendien op het standpunt dat zijn huurgenot ernstig wordt geschaad. Vanwege voor het hek geparkeerde en door het hek in- en uitrijdende auto's zou klager zijn eigen loods nog slechts met moeite kunnen bereiken.

De Ombudsman die de situatie ter plekke in ogenschouw neemt, speelt een bemiddelende rol in het zoeken naar een oplossing. Uiteindelijk wordt met instemming van alle partijen besloten dat het hek vervangen wordt door een dichte wand en het bedrijf een andere toegang krijgt aan de buitenkant van het complex, zodat alle gebruikers van het terrein weer ruimbaan hebben. Het is nu aan de partijen zelf de door de Ombudsman aangereikte oplossing uit te werken en tot een goed einde te brengen.

Beëindiging door de Ombudsman

Horen, zien, klagen

klachtnr. 95.044

Klager is op een door de gemeente georganiseerde informatiebijeenkomst geweest waar de wijziging van het bestemmingsplan Benoordenhout besproken zou worden. Van deze bijeenkomst heeft klager de notulen ontvangen. Hij vindt dat deze geen correcte en letterlijke weergave zijn van de bijeenkomst. Als hij later ook nog een brief ontvangt dat het bestemmingsplan ter inzage ligt en dat er vier dagen later een Commissievergadering over het bestemmingsplan gehouden zal worden, is voor klager de maat vol. Hij dient een klacht in bij de Ombudsman

De Ombudsman start een onderzoek. Hieruit blijkt dat bij aanvang van de vergadering is aangegeven dat getracht zal worden zo volledig mogelijk te notuleren. Uit de presentielijst blijkt dat er honderd mensen aanwezig zijn geweest en door de dienst wordt medegedeeld dat de vergadering niet altijd rustig verlopen is. Het bevreemdt de Ombudsman derhalve niet dat een letterlijk verslag onmogelijk is. Als de ombudsman vraagt waarom er zo weinig tijd is tussen de mogelijkheid om het bestemmingsplan in te zien en de geplande commissievergadering wordt uitgelegd dat dit een ongelukkige samenloop van omstandigheden is geweest. De Ombudsman wil weten of er geen termijnen zijn voor dit soort kwesties. Deze blijken er formeel niet te zijn. Wel wordt getracht, conform de Verordening, om stukken minimaal tien dagen voordat ze besproken zullen worden ter inzage te leggen en dit bekend te maken.

De Ombudsman concludeert derhalve dat het onmogelijk is om letterlijk weer te geven wat er gehoord is op de bijeenkomst. Tevens kan gesteld worden dat de korte termijn van inzien van het bestemmingsplan een uitzondering is geweest en dat de klachten derhalve ongegrond zijn. Als de Ombudsman, ondanks diverse verzoeken om contact op te nemen, niets meer van klager hoort beëindigt ze het dossier.

Particuliere woningverbetering

klachtnr. 97.054

Aard, omvang en kwaliteit van de door de betrokken aannemer uitgevoerde renovatiewerkzaamheden aan zijn woning was volgens klager zo ver beneden peil dat er geen zogenaamde gereedmelding kon plaatsvinden en als gevolg daarvan geen subsidiebedrag kon worden vastgelegd. De zaak zat muurvast en uiteindelijk deed klager een beroep op de Ombudsman.

Na uitvoerig onderzoek en bestudering van het dossier werd er op voorstel van de Ombudsman een bijeenkomst tussen betrokken partijen belegd om uit de ontstane impasse te raken. Er werd een korting overeengekomen op een nog door klager aan de aannemer te betalen bedrag. In plaats van tot een vergelijk binnen de tijdens het overleg besproken marges te komen, meende klager bij de aannemer een aanzienlijke claim te moeten neerleggen. Daarmee was de kans op een vergelijk tussen klager en de aannemer verkeken.

De inspanningen van de meeste betrokkenen om de zaak tot een goed eind te brengen, klagers plots gewijzigde opstelling en zijn aankondiging een advocaat in de arm te zullen nemen, noopte de Ombudsman haar verdere bemoeienis met de zaak te staken.

Het beschermd stadsgezicht uitgelegd

klachtnr. 98.043

Op de woning van klagers rust een aanzegging bestuursdwang. De vorige eigenaar van het pand had namelijk zonder vergunning de kozijnen vervangen. Klagers weten dat zij de kozijnen moeten vervangen en zijn daartoe ook bereid. Verschil van mening met de DSO bestaat er over het type kozijn dat tot vervanging kan dienen. De Ombudsman besluit te bemiddelen.

In een gesprek op haar kantoor wordt door de DSO en de Welstandscommissie aan klagers uitgelegd waarom alleen bepaalde typen kozijnen aanvaardbaar zijn. De woning van klagers maakt namelijk deel uit van een ensemble herenhuisen met de status beschermd stadsgezicht. Klagers geven er blijk van de strakke lijn van de Welstandscommissie te begrijpen. Er worden afspraken gemaakt over het type kozijn dat ter vervanging van de destijds zonder vergunning aangebrachte kozijnen kan dienen. De Ombudsman beëindigt daarna haar werkzaamheden.

Ongegronde klachten

Aanvraag bouwvergunning

klachtnr. 97.044

Klager is hevig verontwaardigd dat hij voor het simpele vervangen van twee houten kozijnen door kunststof exemplaren de ingewikkelde en omslachtige procedure van de bouwvergunning moet volgen. Een ander klemt temeer daar hij door de dienst aanvankelijk op het verkeerde been van de meldingsplicht zou zijn gezet.

Achteraf is niet meer na te gaan hoe het telefoongesprek over de vergunningaanvraag tussen klagers vrouw en de behandelend ambtenaar is verlopen waardoor klager het verkeerde formulier ontving.

Voor werkzaamheden aan de voorgevel van een pand is wettelijk een bouwvergunning vereist. Alleen daarom al is het niet mogelijk aan klagers verzoek te mogen volstaan met een melding te voldoen.

Gezien de adequate reactie van de dienst ligt dat bovendien niet in de rede.

Ook het feit dat veel mensen volgens klager hun kozijnen gewoon zonder bouwvergunning vervangen, terwijl hij die volgens de regels handelt wordt gestraft met een ingewikkelde procedure, is hem een doorn in het oog. Het opsporings- en handhavingsbeleid is echter een beleidsaangelegenheid inzake waarvan de Ombudsman niet bevoegd is een klacht in behandeling te nemen.

Anti-speculatiebeding

klachtnr. 97.061

Bij de verkoop van zijn premie-koopwoning roomde de gemeente, met toepassing van het door het rijk ingestelde anti-speculatiebeding, de door klager genoten overwinst af. Nog afgezien van de daar-bij door de gemeente gemaakte rekenfouten beklaagde klager zich erover dat de gemeente uitgerekend in zijn geval het beding toepaste, terwijl de gemeente daarmee in het verleden nog wel eens "de hand zou hebben gelicht". Klager meende dat er sprake was van rechtsongelijkheid.

Uit onderzoek bleek er geen sprake te zijn van het niet toepassen van de rijksregeling in het verleden, maar dat door het tegelijkertijd toepassen van een gemeentelijke regeling eenzelfde effect -het voorkomen van overwinst- werd bereikt. Daar kwam nog bij dat in de periode dat de gemeentelijke regeling onverkort van kracht was, er sprake was van een weinig gespannen huizenmarkt, zodat er nauwelijks overwinst gemaakt werd. De beweerdte rekenfouten tenslotte waren inderdaad in klagers nadeel gemaakt, doch weer hersteld nog voordat de eigendomsoverdracht met bijbehorende verrekening van de overwinst had plaatsgevonden. Klager had geen nadeel ondervonden.

Belastingschade

klachtnr. 97.033

Klager dient een klacht in over het feit dat de dienst niet bereid is hem schadeloos te stellen voor de door hem ten gevolge van een onteigeningskwesitie opgelopen belastingschade. Een door klager geraadpleegde belastinginspecteur is van mening dat er ondanks het feit dat deskundigen er in het vonnis vanuit gingen dat er geen belastingschade zou optreden, hiervan wel degelijk sprake is. De dienst stelt zich echter op het standpunt dat er helemaal geen sprake is van belastingschade.

Om uit de impasse te komen legt de dienst de kwestie op verzoek van de Ombudsman voor aan een onafhankelijk, op dit gebied gespecialiseerd bureau. Vooraf wordt afgesproken dat partijen de conclusie van het bureau als bindend zullen accepteren. Wanneer blijkt dat de conclusie luidt dat niet kan worden gesproken van belastingschade, concludeert de Ombudsman dat de dienst niet verweten kan worden uitbetaling te hebben geweigerd. Overigens zou ook de Inspecteur der Directe Belastingen zijn standpunt na bestudering van de onderzoeksresultaten van het bureau hebben herzien. De klacht is ongegrond.

Gegronde klacht zonder aanbeveling

Kakkerlakkenactie

klachtnr. 97.022

Klaagster verzet zich tegen een voorgenomen verdelgingsactie van kakkerlakken in haar woning. Zij voelt zich erg onmachtig en vraagt zich af of de actie wel rechtmatig is. Zij stelt zich op het standpunt dat zij eerst nadere informatie over de noodzaak van een en ander wil hebben alvorens haar medewerking te willen verlenen. Niettemin vindt de actie, nadat de Dienst Stedelijke Ontwikkeling (DSO) de woningbouwvereniging heeft aangeschreven, onder protest plaats. Klaagster wendt zich tot de Ombudsman, omdat zij nog steeds geen antwoord zou hebben gekregen op de door haar schriftelijk aan de Dienst Stadsbeheer, afdeling Ongedierte bestrijding, voorgelegde vragen. Uit het onderzoek van de Ombudsman blijkt zowel de DSO als de Dienst Stadsbeheer klaagsters brieven schriftelijk heeft beantwoord, maar dat de eerste zijn brief naar het verkeerde adres stuurde en de tweede een onbevredigend antwoord gaf. Tot twee keer toe zou de Dienst Stadsbeheer klaagster zogenaamde productinformatie hebben aangeboden van welk aanbod klaagster echter geen gebruik zou hebben gemaakt, hetgeen klaagster ontkent. In een gesprek op het kantoor van de Ombudsman worden alle misverstanden uit de weg geruimd. Tevens wordt wat betreft de informatievoorziening met de DSO afgesproken dat in de brief waarin de bewoners over de aanschrijving werden geïnformeerd, duidelijker dan tot nu toe het geval was, vermeld wordt bij wie men met welke vragen terecht kan. In de nieuwe versie zullen de bewoners bovendien als belanghebbenden worden gewezen op de bepalingen inzake beroep welke zijn vermeld op het vervolgblad van de aanschrijving.

Nota erfpachtcanon

klachtnr. 97.048

In 1997 ontvangt klager van twee verschillende afdelingen van de dienst een viertal betalingsherinneringen inzake nog verschuldigde erfpachtcanons met als factuurdata 31 december 1990 en 1 januari 1991. Bij drie van de vier nota's ontbreekt enige toelichting en vermelding van de periode waarop zij betrekking hebben. Klager zegt van geen van de vorderingen ooit de oorspronkelijke factuur onder ogen te hebben gehad.

In het kader van de fusie van twee gemeentelijke diensten tot de nieuwe Dienst Stedelijke Ontwikkeling blijkt te zijn afgesproken dat de incassowerkzaamheden met betrekking tot erfpachtcanons zal worden overgedragen van de afdeling Debiteuren van de Stafafdeling Financiën en Control naar de afdeling Erfpacht van het Ontwikkelingsbedrijf. Van juist deze twee afdelingen ontving klager de gewraakte betalingsherinneringen. Het wordt duidelijk dat genoemde afdelingen volkomen langs elkaar heen werkten. Dat kan natuurlijk niet. Daarnaast blijkt tot overmaat van ramp ook nog dat de vorderingen die de dienst op klager zegt te hebben, inmiddels ruimschoots zijn verjaard. Voor een dergelijke opportunistisch overkomende, slordige werkwijze acht de Ombudsman de gevraagde excuses zeker op zijn plaats. De klacht is gegrond.

GEMEENTELIJKE BELASTINGDIENST

Aantal klachten : 12

waarvan:

- verkorte procedure : 8
- ingetrokken klachten : 3
- ongegronde klacht : 1

Aard van de klachten:*

-geen informatie	1 klacht
-ongeïnteresseerd	2 klachten
-onjuiste/misleidende informatie	2 klachten
-onrechtmatig handelen	3 klachten
-onzorgvuldigheid	6 klachten
-strijd met gewekte verwachting	1 klacht
-te late/trage afhandeling	5 klachten
-te weinig informatie	2 klachten

*dit overzicht bevat dubbeltellingen omdat in één zaak meerdere "aarden" aan de orde kunnen zijn

Verkorte procedure

Verschillende nog openstaande belastingaanslagen

klachtnr. 98.2011

Klager doet een beroep op de Ombudsman wanneer hij bij de belastingdienst nul op rekest krijgt op zijn verzoek om verder uitstel van betaling van een aantal nog openstaande aanslagen onroerende-zaakbelasting (ozb) en rioolrecht. Zijn verzoek wordt afgewezen, omdat hij zich in voorliggende jaren niet aan de toentertijd gemaakte afspraken zou hebben gehouden. Het geduld van de belastingdienst is op, de laatst overeengekomen betalingsregeling wordt ingetrokken en klager wordt dringend verzocht het aanzienlijke nog openstaande bedrag binnen 10 dagen te betalen.

Na beide partijen te hebben gehoord kan de Ombudsman niet anders dan concluderen dat de dienst meer geduld heeft gehad dan mocht worden verwacht. Afgezien van de vermeende gezondheidsproblemen zal klager nu toch echt een substantieel aanbod moeten doen. Al gauw blijkt dat klager het begrepen heeft. Via een door hem ingeschakelde advocaat laat hij de dienst weten binnen een week de helft van het verschuldigde bedrag te zullen betalen en de rest in termijnen; een voorstel waar de dienst mee kan leven. Nadat is gebleken dat klager zich aan de afspraak houdt, sluit de Ombudsman de zaak.

Tenaamstelling

klachtnr. 98.2020

Klaagster ontvangt zes jaar na haar echtscheiding van de belastingdienst (GBD) een aanslag hondenbelasting onder vermelding van haar ex-mans naam gekoppeld aan haar eigen naam. Bij telefonische navraag bij de belastingdienst wordt haar meegedeeld dat de verkeerde tenaamstelling het gevolg zou zijn van een foutieve koppeling tussen het bevolkingsregister en het adressenbestand van de belastingdienst. Een en ander verbaast haar vooral, omdat zij enige tijd geleden desgevraagd aan de Dienst Burgerzaken heeft kenbaar gemaakt dat zij niet langer aangeschreven wil worden met de naam van haar ex-echtgenoot.

De werkelijke oorzaak blijkt een fout in de geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens door de GBD te zijn. Bij Burgerzaken staat genoteerd dat klaagster op haar eigen naam dient te worden angesproken, hetgeen met haar oproep om te gaan stemmen ook is gebeurd.

Klaagster worden excuses gevraagd en behalve dat haar gegevens worden gecorrigeerd, wordt haar tevens een aangepaste aanslag toegestuurd. Klaagster is tevreden.

Tarief afvalstoffenheffing

klachtnr. 98.2029

Wanneer klager die alleenstaande is, tot zijn verdriet voor de derde maal in successie op de jaarlijkse afrekennota van Eneco leest dat hij voor de afvalstoffenheffing als tweepersoonshuishouden wordt aange-merkt, is voor hem de maat vol en schrijft hij de Ombudsman. Hij heeft dan voor de derde keer bij de Gemeentelijke Belastingdienst bezwaar gemaakt. Twee van de drie ingediende bezwaarschriften zijn inmiddels zonder inhoudelijke motivering gegrond verklaard. Om frustratie en zinloze werkzaamheden voor de toekomst te voorkomen zou klager graag zien dat de dienst zijn administratie zou aanpassen aan zijn feitelijke woonsituatie die overigens overeenkomt met de gegevens zoals deze staan vermeld in de gemeentelijke basisadministratie.

Gelukkig blijkt al snel dat het bedrag dat op de afrekennota staat wel juist is. Klager is op het verkeerde been gezet door de foutieve vermelding van Eneco van het type huishouden. De belastingdienst blijkt zijn administratie dus wel te hebben gecorrigeerd. Nu de Eneco nog.

Schriftelijk communiceren of een goed gesprek

klachtnr. 98.2044

Klager is al minstens twee jaar bezig met het indienen van bezwaarschriften tegen allerlei opgelegde gemeentelijke heffingen en belastingen zoals de ozb. Tussen klager en de (GBD) is zodoende een levendige uitwisseling ontstaan van bezwaarschriften, ontvangstbevestigingen, aankondigingen van termijnoverschrijdingen, reactieformulieren, dwangbevelen, etc. De aanzegging tot beslag doet klager uiteindelijk bij de Ombudsman belanden. Uit dossieronderzoek blijken de problemen gelukkig minder groot dan de omvang van het dossier doet vermoeden. Op initiatief van de Ombudsman wordt een gesprek belegd tussen klager en de GBD. Dit resulteert in een afbetalingsregeling en er worden een paar afspraken op papier gezet. Bij de dienst concludeert men dat achteraf gezien de aanzegging tot beslaglegging in dit geval een wat al te heftig en voorbarig invorderingsmiddel is geweest en dat men klager beter eerder voor een gesprek had kunnen uitnodigen.

De langverwachte Zalmsnip

klachtnr. 98.2056

In Den Haag is ervoor gekozen de algemeen toegekende lastenverlaging van f 100,-, de zogenaamde Zalmsnip, in principe te verrekenen met het gebruikersdeel van de ozb. Klager die in de loop van het jaar naar een andere gemeente verhuist, ontvangt een aanslag ozb van de Haagse belastingdienst waarop de f 100,- niet is verrekend. Ook in zijn nieuwe gemeente zou hij geen recht hebben op de Zalmsnip. Klager stuurt daarop het zogenaamde, bij de aanslag ozb gevoegde reactieformulier naar de Haagse belastingdienst (GBD). Wanneer hij na zes weken nog geen reactie heeft ontvangen en een telefoontje ondanks gedane toezeggingen ook niets uithaalt, dient hij een klacht in.

Het blijkt te zijn misgegaan, omdat de gegevens met betrekking tot de persoon van klager niet overeenkwamen met die van het betreffende object (huis). Zodoende vond geen uitbetaling van de Zalmsnip via de aanslag ozb plaats en heeft klager in tweede instantie recht op rechtstreekse uitbetaling. Ondanks het feit dat men bij de GBD nog bezig is een bestand samen te stellen van gerechtigden/ niet-belastingplichtigen, is men gezien het bijzondere van het geval bereid de langverwachte f 100,- direct aan klager uit te betalen.

De Ombudsman kan niet nalaten op te merken dat het verzenden van een tussenbericht deze klacht eenvoudig had kunnen voorkomen.

Eén zaak met één aanslag

klachtnr. 98.2063

Klager betaalt tweemaal rioolrecht en ontvangt twee aanslagen ozb, omdat het pand dat hij als bar/restaurant in gebruik heeft, twee uitgangen heeft met twee verschillende adressen. Zowel de straatnaam als het huisnummer verschillen. Op zijn bezwaarschrift tegen de aanslagen rioolrecht dat hij inmiddels zes weken geleden indiende, heeft hij nog niets gehoord, zelfs geen ontvangstbevestiging.

Op verzoek van de Ombudsman ontvangt hij per omgaande alsnog een ontvangstbevestiging waarna het helaas nog ruim twee maanden duurt voordat de Belastingdienst de aanslag rioolrecht voor het adres van de door klager gebruikte achterdeur ambtshalve vermindert met het bedrag van de aanslag, zodat klager

nog slechts voor één adres moet betalen. De aanslagen ozb1997 en 1998 waartegen klager geen bezwaar maakte, blijven gehandhaafd.

De Belastingdienst zegt toe de objecten, zoals de twee adressen door de belastingdienst worden genoemd, met ingang van 1999 voor wat betreft het rioolrecht en de samen te voegen tot één object c.q. adres met als omschrijving het adres van de hoofdingang van klagers zaak.

Wat méér informatie had ergernis voorkomen

klachtnr. 98.2081

Klager heeft zowel bezwaar gemaakt tegen de zogenaamde WOZ-beschikking als tegen de aanslag onroerende-zaakbelasting 1997. In de bijna anderhalf jaar dat zijn bezwaarschrift in behandeling is, heeft hij (pas na maanden) een ontvangstbevestiging ontvangen. Ook is er een tussenbericht verzonden en een taxateur langsgesproken, maar een beslissing, ho maar. Klager vraagt zich zo langzamerhand af of de termijn waarbinnen een beslissing moet worden genomen, niet allang is verstreken.

De behandeling van onder andere klagers bezwaarschrift is aangehouden in afwachting van de rechterlijke uitspraak in een soortgelijke zaak. Echter, omdat deze uitspraak inmiddels wel erg lang op zich laat wachten is besloten aan degenen die bezwaar hebben gemaakt een afwijzende beslissing toe te sturen. Als de verwachte rechterlijke uitspraak daartoe aanleiding geeft, zal de beslissing ambtshalve worden herzien.

Wanneer de Ombudsman klager op de hoogte stelt van haar bevindingen, reageert deze met de mededeling dat, als de Belastingdienst hem de reden van de lange afhandeldingsduur had verteld, hij wel meer geduld zou hebben gehad en de Ombudsman niet zou hebben benaderd.

Vergeten te vertellen

klachtnr. 98.2101

Klager is boos als hij naar de Ombudsman stapt. Al tweeënhalf jaar lang wacht hij op een teruggave van de belastingdienst wegens een onterechte parkeerheffing.

Uit het onderzoek van de Ombudsman blijkt dat de onterechte heffing destijds wel is teruggegeven, maar op een weinig inzichtelijke wijze, namelijk door verrekening met de ozb die klager verschuldigd was. Als de directeur in een persoonlijke brief aan klager zijn verontschuldiging aanbiedt is klager tevreden en kan de Ombudsman haar onderzoek beëindigen.

Ingetrokken klachten

Geheimhouding adres

klachtnr. 98.003 (zie ook de DBZ)

In verband met het vertrouwelijke karakter van deze klacht, wordt hier geen samenvatting gegeven.

De weinig inzichtelijke gevolgen van een geautomatiseerde standaardtekst

klachtnr. 98.017

Klaagster ontvangt begin 1998 op haar adres in Voorburg een aanslag onroerende-zaakbelasting op naam van haar zoon die in juni 1996 is overleden. Ervan uitgaande dat er sprake is van een vergissing neemt zij contact op met de dienst. In plaats dat de dienst excuses aanbiedt en klaagster met het verlies van haar zoon condoleert, adviseert de Belastingdienst haar bezwaar te maken door middel van het invullen van het zogenaamde reactieformulier. Wanneer zij vervolgens, overigens pas na twee maanden, een zeer formeel gestelde standaard-ontvangstbevestiging ontvangt, is de verbijstering over deze door haar als Kafkaïaans ervaren gang van zaken compleet.

Pas nadat de Ombudsman de kwestie heeft voorgelegd aan de directeur van de dienst, volgt, al na een week, de reactie die wel enigszins recht doet aan de bijzondere omstandigheden. De aanslag wordt vernietigd, omdat de administratie van de onroerende-zaakbelasting abusievelijk niet juist bleek te zijn bijgewerkt. De directeur maakt er in zijn brief melding van dat ontvangstbevestigingen worden aangemaakt in een geautomatiseerd systeem en spreekt zijn spijt uit over het feit dat de gebruikte standaardtekst in klaagsters situatie weinig menselijk is overgekomen. Tevreden over deze reactie van de dienst trekt klaagster haar klacht in.

De Belastingdienst zegt de Ombudsman toe er voortaan voor te zullen zorgen dat in de toekomst degenen die bezwaar hebben aangetekend, zullen worden geïnformeerd over de reden van de "onpersoonlijke" ontvangstbevestiging die zij tegemoet kunnen zien.

Voortaan het advies om een kopie te bewaren

klachtnr. 98.018

Klager heeft bezwaar gemaakt tegen de aanslag ozb en tegelijkertijd om een betalingsregeling gevraagd. In plaats van een ontvangstbevestiging ontvangt hij enige tijd later een aanmaning hetgeen hem f 10,- extra kost.

Wanneer de Ombudsman informeert, blijkt het bezwaarschrift en het verzoek om een betalingsregeling niet bij de dienst te zijn binnengekomen. Vandaar dus de aanmaning. Aangezien klager geen kopie van zijn bezwaarschrift heeft gemaakt, wordt afgesproken dat de aan de Ombudsman gerichte klachtbrief als zodanig in behandeling zal worden genomen, omdat klager de aanslag inmiddels heeft voldaan, stort de GBD de aanmaningskosten terug op klagers rekening.

Naar aanleiding van deze klacht besluit de Belastingdienst om op het reactieformulier dat onder andere gebruikt kan worden als bezwaarschrift, een zinsnede op te nemen met het advies het formulier te kopiëren en de kopie te behouden. Klager was tevreden met deze afhandeling.

Ongegronde klacht

Het verzoek om kwijtschelding van de afvalstoffenheffing

klachtnr. 98.006

Elk huishouden dat in deze gemeente gebruik maakt van gas en elektriciteit betaalt maandelijks een door de ENECO vastgesteld bedrag. Eenmaal per jaar worden deze voorschotten verrekend met het over het afgelopen jaar werkelijk verschuldigde bedrag. Met deze jaarlijkse afrekening worden tegelijkertijd ook bepaalde heffingen ingehouden, zoals de gemeentelijke afvalstoffenheffing. Op klagers verzoek was hem de afvalstoffenheffing door de belastingdienst kwijtgescholden. Toen bleek dat dit niet betekende dat hij onmiddellijk na indiening van zijn verzoek tot kwijtschelding, ook een lager voorschot zou kunnen gaan betalen, beschuldigde hij zowel schriftelijk als met publicaties in een buurtblad de belastingdienst van het onterecht opstrijken van zijn geld en betwistte hij het recht van de gemeente de heffing door een ander i.c., of in dit geval de Eneco te laten innen.

De beschuldigingen zijn ongegrond. Het "meeliften" van de afvalstoffenheffing is geregeld in de Verordening Afvalstoffenheffing en de betreffende medewerkers van de Eneco zijn door de directeur van de belastingdienst aangewezen tot gemeentelijke belastingambtenaar. In tegenstelling tot de handelwijze bij andere kwijtscheldingsverzoeken wordt in verband met het "meeliften" pas opdracht gegeven het maandelijks voorschot met de afvalstoffenheffing te verminderen na toekenning van het verzoek. Bij de jaarlijkse afrekening wordt datgene verrekend dat is betaald tussen het tijdstip van indiening en de beslissing op het verzoek. Een en ander had klager kunnen lezen in de brochure kwijtschelding behorende bij het betreffende aanvraagformulier.

Ter meerdere duidelijkheid zal het onderwerp in de Stadskrant overigens nogmaals worden uitgelegd.

GEMEENTELIJKE KREDIETBANK

Aantal klachten	:	6
waarvan:		
• verkorte procedure	:	1
• ingetrokken klachten	:	2
• ongegronde klacht	:	1
• gegronde klacht zonder aanbeveling	:	2

Aard van de klachten:*

-intimiderend	2 klachten
-ongeïnteresseerd	1 klacht
-onjuiste/misleidende informatie	4klachten
- onrechtmatig handelen	3 klachten
- onvoldoende belangenafweging	1 klacht
- onvoldoende motivering	1 klacht
- onzorgvuldigheid	3 klachten
- te late/ trage afhandeling	1 klacht

*dit overzicht bevat dubbeltellingen omdat in één zaak meerdere "aarden" aan de orde kunnen zijn

Verkorte procedure

Autoschade

klachtnr. 98.2022

Tijdens een actie van de brandweer bij een woning sneuvelt de voorruit van een auto van een omwonende. Die stelt daarop de brandweer aansprakelijk voor de schade. De brandweer stuurt de claim ter afhandeling door naar de Gemeentelijke Kredietbank (GKB). Die laat klaagster na onderzoek weten dat de schade is ontstaan als gevolg van een rechtmatig overheidshandelen en dat daarom geen schadevergoeding zal plaatsvinden. Klaagster neemt hiermee geen genoegen en vraagt in eerste instantie haar rechtsbijstandsverzekering eens naar de zaak te kijken. Daar weet men niet veel meer te verzinnen dan de GKB te laten weten niet akkoord te gaan met de afwijzing en een verzoek te doen de zaak opnieuw te willen bekijken. Wanneer daarop niet wordt gereageerd, wendt klaagster zich tot de Ombudsman. De Ombudsman verzoekt de GKB de aansprakelijkheid voor de ontstane schade te heroverwegen en er rekening mee te houden dat rechtmatig overheidshandelen schadevergoeding niet uitsluit. Deze heroverweging leidt er uiteindelijk toe dat de GKB de schade alsnog aan klaagster vergoedt.

Ingetrokken klachten

Afhandeling schadeclaim

klachtnr. 97.050

Klager werd als kleine middenstander slachtoffer van enkele inbraken in zijn winkel die hem aan de rand van een bankroet brachten. Nadat aanvankelijk niet duidelijk was hoe de inbreker in de winkel kon zijn gekomen, bleek de dader zich via de kruipruimte onder de winkel en een luik in de vloer toegang te hebben verschaft. De dader werd weliswaar gepakt en veroordeeld, maar op een kale kikker valt niets te verhalen. Daarnaast werd de DSO aansprakelijk gesteld voor de ontstane schade en gederfde inkomsten. Het bleek dat de in opdracht van deze dienst uitgevoerde sloopwerkzaamheden naast klagers winkel er de oorzaak van waren geweest dat de kruipruimte vrij was komen te liggen met inbraken als gevolg. Klager wenste daarom door de gemeente schadeloos te worden gesteld. De aansprakelijkheid werd bij herhaling afgewezen, reden voor klager om naar de Ombudsman te stappen. De Ombudsman zorgt er allereerst voor dat de door de gemeente uit oogpunt van inbraakpreventie toegezegde installatie van een sensorverlichting aan klagers winkelpand gestand wordt gedaan. Uit onderzoek bleek verder dat toen eenmaal duidelijk was hoe de inbraak in zijn werk was gegaan, er ook

door de gemeente maatregelen waren getroffen om herhaling te voorkomen. Wel kon de Ombudsman zich voorstellen dat de gebrekkige wijze van rapporteren van de betrokken dienst over de veronderstelde toedracht van de inbraken, bij klager de overigens niet gewettigde indruk had kunnen doen ontstaan dat de dienst haar verantwoordelijkheid probeerde te ontlopen. Naar aanleiding van de gebrekkige rapportages die klager op het verkeerde been hadden gezet, achtte de Ombudsman een coulancebetaling op z'n plaats. Omdat klagers financiële positie kwetsbaar was, werd hem tenslotte geadviseerd contact op te nemen met de afdeling Zelfstandigen van de DSZW.

Geen afhandeling van niveau

klachtnr. 98.016

Klaagster beklagde zich over de wijze waarop de GKB haar schadeclaim had behandeld. Als gevolg van enkele ongelijkliggende trottoirtegels was zij ongelukkig ten val gekomen waarbij zij tamelijk ernstig voetletsel opliep. Na een bezoek aan klagster door de expert van het expertise bureau dat door de GKB was ingeschakeld, werd een schaderapport opgesteld. Toen de expert tijdens het bezoek van klagster vernam dat het trottoir nog niet was hersteld nam hij direct contact op met de gemeente met het verzoek op zo kort mogelijke termijn tot herstel over te gaan. Verder werd de zogenaamde akte van fixatie opgesteld en door klagster ondertekend. In de akte werd -weliswaar afhankelijk van de gemeentelijke aansprakelijkheid- het tussen partijen overeengekomen schadebedrag vastgelegd. Na deze voortvarende gang van zaken had klagster alle vertrouwen in een goede afloop. Groot was dan ook haar verbijstering toen de GKB tot tweemaal toe haar aansprakelijkstelling afwees omdat er slechts sprake zou zijn van een gering niveauverschil tussen de tegels. Zij kon dit onmogelijk rijmen met het kordate optreden van de schade-expert. Daarop wendde zij zich tot de Ombudsman.

Uit dossieronderzoek bleek de reden waarom de expert zich voortvarend voor het herstel van het trottoir had ingezet. In zijn rapport naar aanleiding van zijn bezoek aan de plaats waar klagster ten val kwam, maakt de expert gewag van ernstig niveauverschil tussen de tegels. Uit het dossier bleek verder dat de verantwoordelijke wegbeheerder ruiterlijk erkende klagsters claim terecht te vinden. Toen de Ombudsman de GKB confronteerde met de -bij de bank natuurlijk ook bekende- onderzoeksresultaten, ging men prompt tot uitbetaling over van het in de akte van fixatie overeengekomen bedrag. De wijze van afhandeling van deze schadeclaim achtte de Ombudsman onfatsoenlijk, niet alleen ten opzichte van klagster maar ook ten aanzien van de expert en de wegbeheerder. De rapportages van dergelijke functionarissen zijn zinloos als daar door de GKB zondermeer aan wordt voorbijgegaan.

Ongegronde klacht

Nasleep schade-afwikkeling

klachtnr. 98.004

Klager was betrokken geweest bij een ongeval. Voor de daarbij opgelopen schade werd de gemeente aansprakelijk gesteld. De gemeente accepteerde de aansprakelijkstelling en na het betalen van een voorschot en na het tekenen van de vaststellingsovereenkomst werd het restant aan klager overgemaakt. De klacht betreft dan ook de volgende bijkomende kwestie.

Klager werd in het laatste stadium van afhandeling van de schadeclaim door de GKB van rechtsbijstand voorzien door zijn broer, die in het dagelijks leven letselschaderegelaar is bij een verzekeringsmaatschappij. De broer wilde de door hem aan de rechtsbijstand bestede tijd vergoed zien door de GKB. De GKB weigerde dit en voerde aan dat de gevraagde kostenvergoeding van rechtsbijstand geen onderdeel uitmaakte van de vaststellingsovereenkomst waarin partijen een schadevergoeding ter finale kwijting waren overeengekomen.

Uit onderzoek bleek ten aanzien van deze kwestie het volgende. Wat de gevraagde kostenvergoeding betreft, stuitte de Ombudsman bij de bestudering van het dossier -naast de overigens juist door de GKB geïnterpreteerde vaststellingsovereenkomst- ook nog op een aan de GKB gerichte brief van de broer waarin deze in het laatste stadium van afhandeling van de claim aankondigt de zaak verder te zullen afhandelen en daarbij letterlijk schrijft dat daarmee vooralsnog geen kosten gemoeid zullen zijn. Naar het oordeel van de Ombudsman is er dan ook geen enkele grond om tot onkostenvergoeding over te gaan.

Gegronde klachten zonder aanbeveling

Onbekend met de voorgeschreven gemeentelijke sollicitatieprocedure

klachtnr. 97.059

Naar aanleiding van een advertentie in de Haagsche Courant solliciteerde klager naar een functie bij de GKB. Na een volgens klager lang en ondoorzichtig sollicitatietraject werd hij afgewezen. Toen de afdeling Personeelszaken van de bank ook nog weigerde hem een kopie van het opgemaakte psychologisch rapport toe te sturen 'omdat dat nu eenmaal niet de gewoonte was', was voor hem de maat vol.

De sollicitatieprocedure bleek maar liefst ruim vijf maanden in beslag te hebben genomen en van de mogelijkheid van een psychologisch onderzoek was in de personeelsadvertentie geen melding gemaakt. Allemaal zaken die in de sollicitatiecode van de gemeente Den Haag geregeld zijn. Op grond van die code mag een normale sollicitatieprocedure niet meer dan drie maanden in beslag nemen en hoort op een eventueel psychologisch onderzoek gewezen te worden. Vooral over de wijze waarop met testresultaten omgegaan hoort te worden is het een en ander nadrukkelijk geregeld. Ook dat een kandidaat de testresultaten desgewenst toegestuurd kan krijgen. De afdeling Personeelszaken bleek niet van het bestaan van een code af te weten. Onbegrijpelijk. Inmiddels is de procedure op de code afgestemd en klager heeft alsnog de testresultaten ontvangen vergezeld van een excuusbrief over de hele gang van zaken.

Onzorgvuldige afhandeling schadeclaim

klachtnr. 98.030

Wanneer klager met zijn auto in een smal straatje met eenrichtingsverkeer een brandweerwagen met loeiende sirene en zwaailichten op hem af ziet komen, probeert hij ruim baan te maken.

Daarbij botst hij op een paaltje. Zijn verzekering vergoedt de schade en vervolgens wordt de schade verhaald op de brandweer. De GKB behandelt de claim en wijst die af met de constatering dat klager kennelijk onzorgvuldig manoeuvreerde. Daarop dient klager een tweede claim in met het argument dat de brandweerauto de straat vanaf de verboden rijrichting inreed en klager dermate klem en onder druk zette dat die pardoes tegen een toch al moeilijk zichtbaar paaltje aanreed. De GKB wijst de claim wederom af, maar nu met een motivering die er op neer komt dat een brandweerauto met toeters en bellen zich niet aan de verkeersregels hoeft te houden en het overige verkeer de brandweer vrije doorgang dient te verlenen. Een automobilist blijft verantwoordelijk voor de wijze waarop hij de doorgang verleent. De terloopse constatering van de GKB dat er op de datum van de schade ontstond in de door klager aangegeven straat geen uitruk van de brandweer zou hebben plaatsgevonden bleek op een misverstand bij de brandweer te berusten. Zowel de brandweer als de GKB hebben de klacht in eerste instantie afgewezen. Toen werd de zaak door de GKB zorgvuldiger aangepakt, maar liet de informatieverstrekking van de brandweer weer te wensen over. De Ombudsman vond dat de schadeclaim van meet af aan goed had moeten worden onderzocht en dat het vereiste zorgvuldige onderzoek niet afhankelijk had moeten zijn van de assertiviteit van klager.

WETHOUDER VAN LEEFBAARHEID EN MILIEU, SPORT, PROMOTIE, MEDIA- EN INFORMATIEBELEID EN COÖRDINATIE SCHEVENINGEN

Aantal klachten : 3

waarvan:

- ongegronde klacht : 1
- gegronde klacht zonder aanbeveling : 2

Aard van de klachten:*

-beledigend 1 klacht

-geen gelijke behandeling 1 klacht

-geen informatie 1 klacht

-onvoldoende belangen afweging 1 klacht

*dit overzicht bevat dubbeltellingen omdat in één zaak meerdere "aarden" aan de orde kunnen zijn

Ongegronde klacht

Effectief inspreken

klachtnr. 98.010

Een strandexploitant nam deel aan het overleg van de strandexploitanten met de wethouder van LSPMS over de ambtelijke concept-tekst van de Strandnota. Met de aanwezigen werd afgesproken dat zij voor een bepaalde datum hun schriftelijke reacties op de concept-tekst konden inleveren, opdat die reacties ter kennis van de Raadscommissie kwamen. Klager maakte geen gebruik van de mogelijkheid om zijn standpunt schriftelijk kenbaar te maken.

Hij gaf zijn bezwaren wel mondeling aan in de vergadering van de Raadscommissie waarin de Strandnota werd besproken.

Nadat de Gemeenteraad de Strandnota had vastgesteld, beklagde de strandexploitant zich bij de Ombudsman. Hij zou onvoldoende inspraakmogelijkheid gekregen hebben.

De Ombudsman stelde vast dat klager voldoende gelegenheid had gehad om zijn zienswijze kenbaar te maken en zelf had afgezien van een schriftelijke inbreng in het besluitvormingsproces.

Gegronde klachten zonder aanbevelingen

Weten wat over je wordt gezegd

klachtnr. 98.009

Klager uitte tijdens een vergadering van de raadscommissie LMP kritiek op de wethouder en de dienst Stadsbeheer. De wethouder zond de raadscommissie vervolgens een overzicht van de wijze waarop klager in de loop der tijd was bejegend. Klager kwam bij toeval in het bezit van dit overzicht en beklagde zich bij de Ombudsman.

Het bleek dat de raadscommissie had verzocht om aan te geven hoe klager in de loop der tijd was bejegend. De wethouder had een overzicht laten opstellen en naar de raadscommissie gezonden. Vanuit het stelsel van de bestuurlijke verantwoordelijkheid wellicht begrijpelijk, maar de Ombudsman vond dit ten opzichte van klager niet fatsoenlijk. De wethouder had hem het overzicht vooraf moeten toezenden.

De onvolledige klankbordgroep

klachtnr. 98.011

Klager is strandexploitant. Hij beklagt zich bij de Ombudsman dat hij onvoldoende in de gelegenheid was gesteld om zijn bezwaren kenbaar te maken bij de vaststelling van de Nota Hondenbeleid waarin de losloop- en uitrengebieden voor honden zijn geregeld.

Uit het onderzoek van de Ombudsman blijkt dat klager van de in de Stadskrant aangekondigde inspraakmogelijkheid gebruik heeft gemaakt. Verder blijkt dat de wethouder bij de ontwikkeling van de Nota

Hondenbeleid een breed samengestelde klankbordgroep had geraadpleegd. De strandexploitanten waren daarin niet vertegenwoordigd, terwijl zij wel met het nieuwe beleid te maken zouden krijgen. Dit onderdeel van de klacht achtte de Ombudsman dan ook gegrond.

WONINGBEHEER NV

Aantal klachten : 2
waarvan:
• verkorte procedure : 2

Aard van de klachten:*

-ongeïnteresseerd	1 klacht
-onvoldoende belangenafweging	1 klacht
-onzorgvuldigheid	1 klacht
-te late/trage afhandeling	1 klacht
-strijd met gewekte verwachtingen	1 klacht

* dit overzicht bevat dubbeltellingen omdat in één zaak meerdere "aarden" aan de orde kunnen zijn

Verkorte procedure

Verhuiskostenvergoeding

klachtnr. 98.2013

Sinds tweeënhalft jaar huurt klaagster haar huidige woning. Al snel blijkt het huis zo vochtig te zijn dat het nieuwe verf- en pleisterwerk direct weer gaat bladderen. Als tegemoetkoming voor de overlast en extra kosten hoeft klaagster drie maanden geen huur te betalen. Omdat het vochtprobleem naar het oordeel van klaagster niet afdoende verholpen kan worden zolang de woning bewoond is, is haar nu door de verhuurder, Woningbeheer NV een andere woning aangeboden. Wat klaagster echter niet zint is dat zij een maand lang dubbele huur moet betalen en de verhuiskosten niet vergoed krijgt.

Woningbeheer NV blijkt wel bereid te zijn de huur van de nieuwe woning aansluitend aan de oude huur te doen ingaan. De door klaagster eveneens gewenste verhuiskostenvergoeding wordt echter af-gewezen, omdat verhuizen voor het verrichten van de noodzakelijke reparaties volgens Woningbeheer NV niet nodig is. Klaagster zou zelf liever willen verhuizen, maar dat is een heel ander verhaal.

Wanneer klaagster verder niet reageert op het aanbod van Woningbeheer NV en ook de Ombudsman ondanks verschillende pogingen tot contact niets meer van klaagster verneemt, sluit zij de zaak.

De kapotte ramen en het hek

klachtnr. 98.2054

Klager die kunstenaar is, woont en werkt in een atelier waarvan de ramen steeds weer worden vernield door kinderen die vanaf een schoolplein over een veel te laag hek op het dak klimmen. Het probleem is niet wat er moet gebeuren, want iedereen is het er wel over eens dat het hek hoger zal moeten, maar wie dat moet regelen en betalen. NV Woningbeheer, beheerder van het complex waar klagers atelier deel van uitmaakt, heeft bij de Dienst Stedelijke Ontwikkeling (DSO) die eigenaar is, al meer dan eens gevraagd iets te ondernemen.

In afwachting van een definitieve oplossing voor de nogal verpauperde situatie ter plaatse laat DSO op aandringen van de Ombudsman op korte termijn toch maar een hoger hek plaatsen. Dan kan klager eindelijk weer glas in de ramen laten zetten en aan het werk gaan.