

BESTUURSDIENST

Aantal klachten: 4
waarvan:
-ingetrokken 3
-onbevoegd 1

Aard van de klachten*
- geen gelijke behandeling 1
- onzorgvuldig 1
- te late/trage afhandeling 1
- te weinig informatie 1

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

Ingetrokken klacht over de toepassing van de Algemene Politieverordening

Dossiernr. 1999.0066
Koffieshop-problemen

Als gevolg van de presentatie van de landelijke drugsnota diende het in de Haagse Koffieshopnota neergelegde beleid ten aanzien van koffieshops te worden aangescherpt. In dat kader wordt een voorbereidende beleidsnotitie ontworpen waarin onder meer maatregelen worden voorgesteld die de overlast van koffieshops moeten terugdringen. Zo worden voorstellen gepresenteerd om alle koffieshops die softdrugs verkopen binnen 500 meter van een school of jongeren centrum te sluiten, koffieshops buiten het centrum te weren en verder geen combinatie verkoop van alcohol en softdrugs meer toe te staan. Een vereniging van koffieshophouders heeft niet alleen de nodige moeite met deze voorstellen, maar verwijt het gemeentebestuur zich niet aan een in het verleden gedane toezegging te hebben gehouden. Het ging er daarbij om dat de gemeente beloofd zou hebben dat de vereniging ingeval van nieuw beleid ten aanzien van softdrugs, bij de voorbereiding ervan zou worden betrokken. Uiteindelijk wordt onder meer besloten over te gaan tot sluiting van koffieshops die binnen 500 meter van een school of jongeren centrum gelegen zijn en een verbod op gecombineerde verkoop van alcohol en softdrugs. Het blijkt dat vertegenwoordigers van de vereniging binnen het kader van de voorbereiding van de besluitvorming overleg hebben gevoerd met beleidsambtenaren en enkele malen op de commissievergaderingen hebben ingesproken. Daarbij komt ook vast te staan dat vergaderstukken van de commissievergaderingen de vereniging stelselmatig te laat hebben bereikt. Alle overige klachtonderdelen maken deel uit van gemeentelijk beleid, waarover de Ombudsman niet bevoegd is te oordelen. Intussen is per 1 februari 2000 het beleidsvoornemen geactualiseerd dat verkoop van softdrugs door koffieshops binnen 500 meter van onder meer scholen verbiedt.

Ingetrokken klacht over de uitvoering van de Archiefwet

Dossiernr. 1999.0084
Gebrekkige informatievoorziening

Tijdens de Duitse bezetting stond klagers ouderlijk huis in een van de Haagse wijken die op last van de bezetter zijn ontruimd. Het gezin waar klager toe behoorde werd geëvacueerd en het huis spoedig daarop afgebroken. Uit de klachtbrief aan de Ombudsman viel op te maken dat klager onlangs bij diverse instellingen informatie had opgevraagd inzake de financiële afwikkeling in verband met de sloop van het huis en had geprobeerd na te gaan wat er met de inboedel was gebeurd. Een van de instanties waar om informatie was gevraagd, was het Haags Gemeentearchief. Klager beweerde geen afdoende antwoord ontvangen te hebben. Onderzoek wees uit dat klager een klein jaar eerder de genoemde vragen inderdaad aan het Gemeentearchief had voorgelegd. Uit een opgevraagde kopie van dat antwoord bleek dat door het Gemeentearchief een algemeen beeld van de gang van zaken rond de ontruiming van de wijken was geschetst waarbij was aangegeven dat er destijds zogenaamde huurvergoedingen voor de ontruimde woningen waren uitgekeerd en dat na de oorlog het Centraal Bureau Verzorging Oorlogsslachtoffers de verdere financiële afwikkeling ter hand had genomen. Uit de enige concrete verwijzing die in het archief over het ouderlijk huis was terug te vinden kon alleen worden afgeleid dat het huis in januari 1943 gesloopt was. Of er tijdens of na de oorlog door klagers ouders -inmiddels beiden overleden- tegemoetkomingen aangevraagd of ontvangen waren viel nergens uit op te maken. Wat er met de opgeslagen inboedel was gebeurd viel evenmin te achterhalen. Deze resultaten werden aan

klager tegen betaling van de gebruikelijke leges per brief door het archief toegestuurd. Gelet op de resultaten van het door het archief ingestelde onderzoek kon de Ombudsman niet anders constateren dan dat het Haags Gemeentearchief getracht had zo volledig mogelijk op klagers vragen in te gaan. De Ombudsman nam hierover telefonisch contact op met klager en raadde hem aan teneinde verdere zinloze zoektochten te voorkomen, eerst contact op te nemen met het Nederlands Instituut voor Oorlogsdocumentatie om na te gaan of en door welke instantie zijn vragen beantwoord zouden kunnen worden. Klager was content met de tip en trok zijn klacht in.

Ingetrokken klachten met betrekking tot de Woningwet en de Bouwverordening

Dossiernr. 1999.0065 (zie ook de DSO)

De onduidelijke opdracht die een eigen leven leidde

Tot zijn grote verbazing krijgt klager van zijn toekomstige benedenbuurman te horen, dat voor hem een bouwinspecteur is langs geweest. De inspecteur sprak met de benedenbuurman over zaken die klager persoonlijk betreffen, namelijk klagers voornemen tot het bouwen van een dakterras zonder te beschikken over de daarvoor benodigde vergunning. Klager vindt de gang van zaken niet correct en neemt contact op met de inspecteur. Hij is met name benieuwd hoe de dienst heeft kennisgenomen van zijn voornemen en van wie de inspecteur de opdracht heeft ontvangen om een onderzoek in te stellen. Uiteindelijk vertelt de inspecteur hem dat de opdracht 'van de wethouder' afkomstig is. Volgens klager bekleedt bedoelde wethouder echter allang niet meer deze functie maar is hij gemeenteraadslid. Dit blijkt later ook te kloppen. Klager vraagt het college van burgemeester en wethouders schriftelijk om opheldering. Met het antwoord dat hij hierop ontvangt is hij echter niet tevreden en hij legt de zaak voor aan de Ombudsman.

Uit onderzoek blijkt dat het allemaal begon met een 'klikbrief' van iemand die in dezelfde straat als klager woonachtig is. Deze persoon was toevallig op de hoogte geraakt van klagers bouwplannen en hij kende ook toevallig het gemeenteraadslid (en voormalig wethouder) in kwestie. De persoon bracht het gemeenteraadslid via een klikbrief op de hoogte van klagers voornemen. Tijdens een commissievergadering geeft het gemeenteraadslid de klikbrief aan de wethouder van Ruimtelijke Ordening, Stadsvernieuwing en Volkshuisvesting (ROSV), en deze gaf de brief aan zijn bestuursadviseur met het verzoek om het gemeenteraadslid nader te informeren. De bestuursadviseur stuurde de klikbrief naar de bouwinspecteur. De bouwinspecteur weet niet beter dan dat hij opdracht heeft gekregen om ter plaatse een onderzoek in te stellen naar mogelijke illegale bouw. Gelukkig zijn alle partijen van mening dat de geschetste gang van zaken geen schoonheidsprijs verdient, en dat de dienst gewoon rechtstreeks aan klager had kunnen vragen of hij bouwplannen had in plaats van dit bij zijn benedenbuurman na te vragen. De dienst geeft aan ervoor te zullen waken, dat dergelijke zaken zich niet meer voordoen. Voor klager was dit voldoende resultaat.

Onbevoegde klacht over het beheer van de openbare ruimte

Dossiernr. 1999.0023(zie ook de DSB)

De derde-belanghebbende

Klager is er niet over te spreken dat het secretariaat van de adviescommissie bezwaarschriften, dat is ondergebracht bij de Bestuursdienst, vergeten is om hem als derde- belanghebbende in kennis te stellen van een beslissing die de adviescommissie op een bezwaarschrift heeft genomen.

Klager zou daardoor de mogelijkheid zijn ontnomen beroep in te stellen tegen een verleende kapvergunning voor een aantal bomen in zijn buurt.

Is de Ombudsman deze zaak in onderzoek neemt, blijkt dat de Dienst Stadsbeheer (DSB) in oktober 1998 een kapvergunning voor de bomen had aangevraagd en dat klager zijn zienswijze ten aanzien van de voorgenomen kap aan de dienst had laten weten. De DSB had de kapvergunning vervolgens in de maand februari 1999 verleend. Klager had geen bezwaarschrift ingediend, maar andere buurtgenoten wel. Tijdens de bezwaarschriftenprocedure had de DSB het secretariaat van de adviescommissie in kennis gesteld van al degenen die hun zienswijze ten aanzien van de voorgenomen kap hadden ingediend, dus inclusief de naam van klager. Bij de afhandeling van de beslissing op het bezwaarschrift, was het secretariaat vergeten om alle derde-belanghebbenden te informeren. Het secretariaat herstelde deze nalatigheid door de beslissing op het bezwaarschrift na te zenden en in een begeleidende brief aan de derde-belanghebbenden (waaronder klager) nadrukkelijk onder de aandacht te brengen dat de termijn voor het instellen van beroep weliswaar reeds enige tijd geleden was ingegaan, maar nog niet was verlopen. Er was geen sprake van dat klager de mogelijkheid was ontnomen om nog beroep in te

stellen; sterker nog de beroepstermijn stond nog open. De Ombudsman sloot vervolgens het dossier, omdat klager zijn onvrede alsnog in beroep aan de orde kon stellen.

BRANDWEER

Aantal klachten: 2
waarvan:
- ingetrokken 1
- gegrond 1

Aard van de klachten:*

- communicatiestoornis 1
- gebrekkig kader 1
- ondanks interne klachtregeling 1
- te weinig informatie 1

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

Ingetrokken klacht met betrekking tot de Bouwverordening

Dossiernr. 1999.0126(zie ook de DSO)

De naleving van de brandweervoorschriften

Klaagster maakt zich zorgen dat er onvoldoende aandacht wordt besteed aan de brandweervoorschriften in een rusthuis voor bejaarden. Doet de Brandweer wel voldoende, zo vraagt zij zich af. Haar zorgen blijken gelukkig niet terecht. Er is een inspectie geweest, rapport opgemaakt en ook een planning gemaakt om het pand aan de brandweervoorschriften aan te passen. Zowel de Brandweer als de DSO bewaken de planning die heldere termijnen voor de realisatie van de vereiste aanpassingen bevat.

Gegronde klacht zonder aanbeveling over de herinrichting van de stad

Dossiernr. 1999.0072 (zie ook de DSO)

De tekortschietende afstemmingsprocedure

In klagers woning, gelegen in een saneringsgebied, breekt een binnenbrandje uit. Zijn nieuwe woning is bijna gereed en daarom laat hij zijn huisraad staan, timmert het raam van zijn woning dicht, en trekt met zijn gezin voor een paar maanden bij kennissen in.

Enige tijd daarna vraagt de Brandweer bij de DSO een oefenlocatie op om een instructiefilm op te kunnen nemen. De DSO geeft een aantal woningen voor de oefening vrij in de straat waar klagers woning staat. Dit alles gebeurt volgens een procedure die al jaren bestaat en door beide diensten nimmer op schrift is gesteld. Dan gaat het mis. De Brandweer ziet klagers woning voor een vrijgegeven woning aan, breekt de woning open en maakt in de woning filmopnamen. Klager verneemt daarvan, gaat naar de woning en maakt bezwaar. De Brandweer vertrekt zonder de woning van een nieuw voordeurslot te voorzien en verzuimt nadien op een door klager ingediende klacht te reageren.

Als de Ombudsman wordt ingeschakeld, herstelt de Brandweer deze fout en zegt klager toe de gemaakte filmopnamen niet te zullen gebruiken. De DSO en de Brandweer zetten de afstemmingsprocedure op schrift, opdat er geen misverstanden meer kunnen ontstaan.

DIENST BURGERZAKEN

Aantal klachten:	17
waarvan:	
-informatie verstrekt	2
-ingetrokken	10
-beëindigd	1
-onbevoegd	1
-ongegronnd	1
-gegrond	2

Aard van de klachten:*

-niet te classificeren	1
-ongeïnteresseerd	3
-onjuiste/misleidende informatie	4
-onvoldoende motivering	1
-onzorgvuldigheid	5
-te late/trage afhandeling	1
-te weinig informatie	7

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

Informatie verstrekt over de inschrijving in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA)

Dossiernr. 1999.0111

De deugdelijkheid van een akte

Klager die genaturaliseerd Nederlander is, probeert reeds een geruim aantal jaren om zijn echtgenote naar Nederland te laten overkomen. Het Ministerie van Buitenlandse Zaken laat dat op grond van de Vreemdelingenwet aanvankelijk niet toe. Als het ministerie in oktober 1998 wel toestemming verleent, weigert de loketbeambte van de Dienst Burgerzaken (DBZ) zijn medewerking, en klager wendt zich teleurgesteld tot de Ombudsman.

Als de Ombudsman nagaat wat er in de loop der tijd met klagers verzoeken aan het ministerie gebeurd is, blijkt het volgende: klager was in 1995 in zijn land van herkomst gehuwd en hij had zijn trouwakte, met het oog op de overkomst van zijn echtgenote naar Nederland, bij de DBZ in de gemeentelijke basisadministratie laten inschrijven. Het ministerie had de overkomst vervolgens geweigerd, omdat klager als student over onvoldoende inkomen beschikte. In 1998 was klager afgestudeerd en aan het werk en had een goedbetaalde baan. Het ministerie had de overkomst van klagers echtgenote echter weer geweigerd, ditmaal omdat de trouwakte uit 1995 niet zou deugen. Om uit deze impasse te komen, was klager daarom maar in zijn land van herkomst voor de tweede maal met zijn echtgenote getrouwd; en had ook zijn tweede trouwakte ter inschrijving aan de dienst aangeboden. Die tweede inschrijving had de loketbeambte geweigerd. Klager kreeg alsnog de toelichting bij de weigering: de eerste trouwakte was destijds door de deskundigen van de dienst als deugdelijk beoordeeld en ingeschreven. Voor klager voldoende resultaat om zich vervolgens weer te concentreren op zijn schermutselingen met het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

Informatie verstrekt over de uitvoering van de Kieswet

Dossiernr. 1999.0226

De gemotiveerde jonge kiezer

Een jonge kiezer verhuist vijf weken voor de verkiezingen voor Provinciale Staten vanuit het oosten van het land naar Den Haag. Zij wendt zich tot Burgerzaken omdat zij haar oorspronkelijke oproep om een stem uit te brengen wil wijzigen in een oproep om voor de Staten van Zuid-Holland te stemmen. Zij krijgt te horen dat niet mogelijk is en dat ze haar stem wel in haar oorspronkelijke provincie mag uitbrengen. Het waarom van deze weigering wordt haar niet uitgelegd. Aan de Ombudsman vertelt de jonge kiezer heel teleurgesteld te zijn. De treinreis naar het oosten van het land is voor haar namelijk nogal duur.

Als de Ombudsman de klacht aan de dienst doorgeeft, is daar direct begrip voor de situatie. Inderdaad mag de jonge kiezer alleen in haar provincie van oorsprong stemmen. Dat heeft met de datum van de kandidaatstelling voor de Provinciale Staten te maken. Op zich een technisch verhaal, maar de

dienst belooft dat heel technische verhaal aan de jonge kiezer uit te leggen dat voorkomen wordt dat zij tot het toenemende aantal kiesgerechtigden gaar behoren dat niet gaat stemmen.

Na verloop van tijd neemt de jonge kiezer weer contact op met de Ombudsman. De dienst heeft haar alles uitgelegd en wat blijkt? De geringe opkomst voor de Europese verkiezingen was zeker niet aan haar te wijten. Trots vermeldt de nieuwbakken Haagse burger dat zij wel haar stem had uitgebracht!

Ingetrokken klachten over de inschrijving in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA)

Dossiernr. 1998.0002

De schaduw over de honeymoon

Klager en zijn as. echtgenote willen van een echte "honeymoon" genieten door hun huwelijk te sluiten tijdens hun vakantie in de Verenigde Staten. Klager weet dat er weleens zogenaamde schijnhuwelijken gesloten worden en dat de overheid daartegen streng optreedt. Om te voorkomen dat zijn prille huwelijk met dergelijke perikelen overschaduw wordt, neemt hij contact op met Burgerzaken en vraagt hij wat hij allemaal moet doen om een volkomen legaal huwelijk in het buitenland te sluiten. Bij terugkomst in Nederland blijkt de hem verstrekte informatie onvolledig te zijn geweest. Burgerzaken heeft niet verteld dat de huwelijksakte bij de ambassade van een "apostillestempel" moest worden voorzien. Zo'n stempel kan in Nederland via het Ministerie van Buitenlandse Zaken alsnog verkregen worden, maar dan alleen na het doorlopen van een lange procedure en tegen betaling van forse leges. De Ombudsman zorgt ervoor dat Burgerzaken de gang van zaken met klager doorneemt. Excuses worden aangeboden en Burgerzaken biedt aan de helft van de forse leges te zullen betalen.

Dossiernr. 1998.0003

Een onderzoek zonder zelf gehoord te worden

Klager wil graag met een vrouw met een buitenlandse nationaliteit trouwen. Hij beseft en accepteert dat hij en zijn aanstaande vrouw de procedure op grond van de wetgeving inzake het voorkomen van schijnhuwelijken moet doorlopen. Wat hem steekt is dat die procedure blijkbaar gaande is zonder dat de aanstaande huwelijkspartners gehoord worden. Hij doet zijn beklag bij de Ombudsman. De dienst hoort beiden en het blijkt dat niets weerhoudt om het huwelijk te voltrekken. Het huwelijksbootje kan van wal.

Dossiernr. 1999.0158

Verkeerde adreswijziging zorgt voor overlast

Klaagster beleeft de schrik van haar leven wanneer de politie omstreeks vier uur s'ochtends bij haar aanbelt. De politie is op zoek naar een man die op haar adres staat ingeschreven. Klaagster kent de man echter niet, heeft hem nog nooit gezien of van hem gehoord. De volgende dag begeeft klaagster zich naar het stadsdeelkantoor en vraagt of de man van haar adres kan worden uitgeschreven. Na zich gelegitimeerd te hebben krijgt zij van het stadsdeelkantoor een brief mee waarin staat aangegeven dat de man niet woonachtig is op haar adres. Ook wordt haar verteld dat de buitendienst de zaak verder zal uitzoeken.

Daarop ontvangt klaagster thuis een aan de onbekende man gerichte brief van de gemeente. Klaagster maakt de brief open en leest dat de gemeente de man laat weten dat hij is uitgeschreven van haar adres. Ook wil de gemeente nu graag weten waar de man zit en wat hij doet. Klaagster begrijpt er niets van en neemt uiteindelijk weer contact op met het stadsdeelkantoor. Haar wordt duidelijk gemaakt dat de gemeente verplicht is een dergelijke brief te versturen. Dit maakt namelijk deel uit van de GBA-voorschriften. Wanneer er niet door de man wordt gereageerd op de brief vindt pas een vervolgonderzoek door de gemeente plaats. Klaagster is door de hele situatie erg bang geworden en durft niet meer naar buiten. Uiteindelijk benadert zij de Ombudsman. Uit het onderzoek blijkt dat kennelijk een schrijffout aanleiding vormde voor de hele situatie. De man schijnt in de straat van klaagster woonachtig te zijn (geweest), echter op een nummer dat een omzetting is van klaagsters huisnummer. De man heeft eerder bij zijn adreswijziging dus per abuis het verkeerde huisnummer aan de gemeente doorgegeven. Verder komt aan het licht dat de man door de politie werd gezocht in verband met niet betaalde parkeerboetes. Inmiddels is de man uitgeschreven van klaagsters adres en is hiermee de rust bij haar teruggekeerd.

Dossiernr. 1999.0162

Hoe men met onbekende bestemming vertrekt zonder er zelf van af te weten

Groot is klagsters verbijstering wanneer zij van de DBZ een brief ontvangt waarin het volgende staat vermeld. Uit ter beschikking gestelde informatie leidt de dienst af dat klagster niet meer woonachtig is op haar bij de dienst bekende adres. Aangezien de dienst geen adreswijziging heeft ontvangen van klagster, wordt in de brief het voornemen kenbaar gemaakt haar uit de gemeentelijke basisadministratie te schrijven wegens vertrek "met onbekende bestemming". Klagster is echter helemaal niet vertrokken en woont nog steeds (en al 33 jaar) op hetzelfde adres. Na benaderd te zijn door klagster, informeert de Ombudsman bij de dienst wat er aan de hand is.

Er schijnt sprake te zijn van een groot misverstand. Klagster had van de gemeente namelijk een oproepkaart voor de Europese verkiezingen ontvangen. Naar aanleiding van een oproep van Radio West (ingegeven door de teleurstelling in Europese politici) heeft klagster echter de oproepkaart bij wijze van protest teruggestuurd. Bij terugzending van een oproepkaart start de dienst automatisch een onderzoek, omdat dan aangenomen wordt dat geadresseerde vertrokken is zonder een nieuw adres door te geven. Vandaar dat klagster een standaardbrief ontving van het voornemen tot uitschrijving. Gelukkig komt alles weer goed, waardoor klagster niet met onbekende bestemming hoeft te vertrekken.

Dossiernr. 1999.0166

De verhuismutatie

Wanneer klagers dochter 'het huis uitgaat' en zich in een andere gemeente vestigt, laat zij zich uit het Haagse bevolkingsregister schrijven en weer inschrijven in het register van haar nieuwe woonplaats. Daarbij wordt een fout gemaakt. Op papier verhuizen ook klager en z'n vrouw met hun dochter mee terwijl ze gewoon in Den Haag blijven wonen. Klager komt daar een paar dagen later bij het Stadsdeelkantoor bij toeval achter maar uit contact met de nieuwe woonplaats van hun dochter blijkt de fout al hersteld te zijn. Het kwaad is dan al geschied. Allerlei organisaties - gemeentelijke en niet-gemeentelijke - blijken feilloos de foute verhuismutatie automatisch doorgekregen te hebben maar van de administratieve 'herinschrijving' in de Haagse bevolkingsadministratie was hen niets bekend. Het kwam er op neer dat een verhuismutatie zodanig geadmistreerd wordt dat allerlei instellingen en organisaties daarvan automatisch op de hoogte gesteld worden, terwijl voor een administratieve wijziging van de adresgegevens elke organisatie en instelling actief en apart benaderd moet worden. De Dienst Burgerzaken biedt klager aan zorg te dragen voor het doorvoeren van de juiste adresgegevens bij allerlei gemeentelijke organisaties en instellingen en stelt tevens een verklaring in meervoud op die klager dan naar de niet-gemeentelijke instellingen kan sturen. Tevredengesteld trekt klager zijn klacht in die overigens gegrond geweest zou zijn.

Dossiernr. 1999.0256

Uitgebreidere uitleg van de Nederlandse wetgeving

Een echtpaar, dat gevlucht is uit hun land van herkomst, heeft zich in Den Haag gevestigd. De echtverbintenis wordt gezegend met de komst van een zoon. Vader doet trots bij de dienst aangifte van de geboorte. Dan volgt er een domper op zijn prille vader trots, omdat in de geboorteakte van zijn zoon staat vermeld dat de geboorteplaats en geboortedag van zijn echtgenote "onbekend" zijn. Klager vindt dit vervelend, omdat zijn zoon daardoor zijn leven lang aan de vlucht van zijn ouders herinnerd zal blijven. Ook vindt hij het vreemd dat de Immigratie- en Naturalisatiedienst (de IND, een onderdeel van het Ministerie van Justitie) de geboorteplaats en geboortedatum wel heeft vermeld op het IND-identiteitsbewijs van zijn echtgenote. Hij wendt zich tot de Ombudsman, omdat de dienst het verschil in de registratie door de DBZ en de IND niet goed duidelijk zou maken.

Het blijkt dat klagers echtgenote niet over een geboorteakte uit haar land van herkomst beschikte. Daardoor kon de DBZ geen akte in de registers van de Burgerlijke Stand inschrijven. De Nederlandse wetgeving verbiedt dit. Het resultaat was dat klagers echtgenote in de gemeentelijke basisadministratie stond geregistreerd als iemand waarvan de geboorteplaats en geboortedatum onbekend waren; en die vermelding kwam ook te staan op de geboorteakte van klagers zoon. De dienst verduidelikte de Nederlandse wetgeving in een persoonlijk gesprek met klager, en legde uit dat er een mogelijkheid bestaat om de inschrijving te zijner tijd gewijzigd te krijgen. Klagers echtgenote zou, zodra zij over de Nederlandse nationaliteit beschikt, een verzoek kunnen indienen bij de arrondissementsrechtbank om de gegevens met betrekking tot haar geboorte vast te stellen. De ambtenaar van de burgerlijke stand kan vervolgens een zogenaamde vervangende geboorteakte opstellen, waarmee de inschrijving in de gemeentelijke basisadministratie kan worden aangepast. Na deze uitgebreide uitleg, trok klager zijn

klacht gerustgesteld in. Hij wist nu immers de weg om te verhelpen dat zijn zoon, op papier, een moeder met een onbekende geboorteplaats en een onbekende geboortedatum zou hebben.

Dossiernr.1999.0258 (zie ook de GBD)

Mislukte 'relatiebeëindiging'

Het is al weer enkele maanden geleden, dat klaagster vanuit Den Haag is verhuisd naar Zeeland, als ze tot haar verbazing op haar adres in Zeeland, voor het nieuwe jaar toch nog een aanslag hondenbelasting ontvangt. In de veronderstelling dat er van een vergissing sprake is reageert ze daar niet op. Ze had zich immers laten overschrijven en meent aan alle formaliteiten te hebben voldaan. Dat wordt anders als ze weer wat later op haar nieuwe adres een aanslag onroerende-zaakbelasting ontvangt als eigenaar van haar oude woning. De aanslag betreft niet alleen de periode dat ze daar al niet meer woonde maar bovendien is zij altijd huurster geweest. Op haar vraag hoe dit allemaal kan, adviseert een medewerker van de GBD haar maar een bezwaarschrift in te dienen. Dat lijkt haar geen goed idee en zij neemt contact op met de Ombudsman.

Bij navraag blijkt er enige tijd geleden een fout opgetreden te zijn in het geautomatiseerde systeem van de DBZ. Het gevolg was dat verhuizingen uit de gemeente wel geregistreerd werden, maar dat - 'computertechnisch gezien' - 'de relatie' niet werd beëindigd. Ex-Hagenaars bleven op hun nieuwe adres buiten Den Haag allerlei gemeentelijke correspondentie waaronder gemeentelijk belastingaanslagen ontvangen. De fout is inmiddels hersteld en de gevolgen zoveel mogelijk ongedaan gemaakt, maar zo nu en dan komt er nog een 'misser' aan het licht. Waarom klaagster bij de aanslag onroerende-zaakbelasting als eigenaar is aangemerkt blijft onduidelijk. Een begin van een verklaring zou kunnen zijn dat klagers broer eigenaar/bewoner is van de 'parterrewoning' onder klaagsters voormalige woning. Maar wat er precies is misgegaan en waarom valt niet meer te achterhalen. De gemeentelijke belastingaanslagen worden door de GBD ambtshalve ongedaan gemaakt.

Ingetrokken klacht over de toepassing van de Huwelijkswetgeving

Dossiernr. 1999.0077

Verkeerde voorlichting bij ondertrouw

Zoals iedereen moest ook klager zich legitimeren toen hij bij zijn Stadsdeelkantoor in ondertrouw wilde gaan. Omdat hij niet over een paspoort beschikte, meende hij te mogen volstaan met zijn rijbewijs. Dit bleek een misrekening want een rijbewijs werd niet geaccepteerd. Volgens de medewerker van de DBZ bij het Stadsdeelkantoor moest hij een Europees identiteitsbewijs aanschaffen. Dat vond klager merkwaardig. Hij was geboren en getogen in Den Haag en nu moest hij dit aantonen door middel van een Europees identiteitsbewijs à raison van zo'n slordige f 50,-. Klager beschouwde dit als een vorm van koppelverkoop en beklagde zich daarover bij de Ombudsman.

Uit navraag bij de juridisch medewerker bij de dienst bleek, dat de algemene richtlijn bij de DBZ luidt dat ingeval van ondertrouw, een geldig rijbewijs ter legitimatie van de huwelijkskandidaten volstaat. De medewerkers van de DBZ bij het betrokken Stadsdeelkantoor werden terecht gewezen en klager werd geadviseerd een nieuwe poging tot ondertrouw te wagen. Van klager werd niets meer vernomen, zodat aangenomen mag worden dat een en ander alsnog tot tevredenheid opgelost is.

Ingetrokken klacht over de uitvoering van de Paspoortwet

Dossiernr. 1999.0087

De onvolledige informatie

Klaagster echtgenoot ontvangt van de dienst een schriftelijk geheugensteuntje om hem eraan te herinneren dat de geldigheid van zijn paspoort verloopt. De dienst vermeldt daarbij de mogelijkheid om een paspoort telefonisch aan te vragen. Het valt klaagster op dat de dienst in de brief aan haar echtgenoot wel vermeldt dat het telefonisch aanvragen 50 cent per minuut kost, maar dat die kosten niet vermeld staan in de bijgevoegde folder.

Gelukkig kan de dienst een en ander heel spoedig herstellen. De folders van het lopende jaar zijn bijna op en de folders voor het nieuwe jaar kunnen nog aangepast worden: met vermelding van de kosten voor telefonisch aanvragen.

Ingetrokken klacht over de toepassing van de Wet op het Nederlanderschap

Dossiernr. 1999.0093

De procedures van de Vreemdelingenwet

Klager en zijn partner willen zich graag als samenwonend laten inschrijven in het bevolkingsregister. Een probleem vormt de procedure die de partner van klager bij de Vreemdelingendienst moet doorlopen voor de toelating tot Nederland. Aanvankelijk voelt klager zich niet goed behandeld door zowel DBZ als de Vreemdelingendienst en beklagt zich daarover bij de Ombudsman die een gesprek met de dienst tot stand brengt.

Het blijkt dan dat de wijze waarop DBZ met het verzoek van klager en zijn partner is omgegaan, gebaseerd was op de procedures van de Vreemdelingenwet, procedures die door klager als weinig klantvriendelijk waren ervaren. Zijn klacht over de Vreemdelingendienst legt klager vervolgens aan de Nationale Ombudsman voor.

Beëindigde klacht over de inschrijving in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA)

Dossiernr. 1999.0150

Het geheime adres

Een bejaarde bewoonster van Den Haag ontvangt op haar 75ste verjaardag een felicitatie van de Decentrale Welzijnsorganisatie (DWO) in haar stadsdeel. In de felicitatie staat dat de DWO op de hoogte is van het heuglijke feit, omdat de DWO een lijst van de gemeente heeft gekregen met alle zelfstandig wonende ouderen in het stadsdeel die 75 jaar zijn geworden. De bewoonster vindt dit beangstigend. Van een overheidsinstelling had zij wel verwacht dat die over haar persoonsgegevens kan beschikken, maar een niet-overheidsinstelling? Wat als de lijst in verkeerde handen valt; zelfstandig wonende ouderen kunnen een makkelijk prooi van criminelen zijn.

De Ombudsman is niet onbekend met de problematiek. Al eerder, in 1995, had een burger zich tot de Ombudsman gewend omdat hij zich zorgen maakte over de bescherming van de privacy door de DWO's. Naar aanleiding van die klacht hadden de DWO's in 1996 een privacyreglement opgesteld.

Dit kan de bejaarde bewoonster echter nog niet geruststellen; ze wil weten welke instellingen allemaal via de DBZ over haar persoonsgegevens kunnen beschikken. De dienst legt uit dat het Reglement Haagse basisadministratie persoonsgegevens alleen in een beperkt aantal situaties verstrekking van de persoonsgegevens toelaat, en voegt verder informatie bij over de procedure om voor de geheimhouding van het woonadres in aanmerking te komen. Blijkbaar is dit voldoende geruststellend, want van klaagster wordt nadien niets meer vernomen.

Onbevoegde klacht over de uitvoering van de Kieswet

Dossiernr. 1999.0070

Een ouderwetse wijze van stemmen

Klager woont in het buitenland en ontvangt op 30 april 1998 op zijn huisadres de stembiljetten voor de Tweede Kamer verkiezingen op 6 mei 1999. Net in die periode is klager op reis, waardoor hij zijn stembiljet niet kan terugzenden en derhalve zijn stem niet kan uitbrengen. Als hij zich nadien vergelijkt met de kiesgerechtigden in Nederland, vindt hij dat hij ongelijk wordt behandeld. Kiesgerechtigden in Nederland beschikken eerder over hun stembiljet, zo stelt klager. Verder vergelijkt hij de wijze van stem uitbrengen voor de Tweede Kamer met de wijze van stem uitbrengen voor de Waterschappen. Bij de Waterschapsverkiezingen was het mogelijk om de stem per telefoon uit te brengen, waarom niet bij de verkiezingen voor de Tweede Kamer vraagt hij de dienst.

Klager ontvangt een antwoord, maar daar is hij niet tevreden mee. Het blijft voor hem duister waarom telefonisch stemmen voor de Tweede Kamer onmogelijk is.

In tweede instantie wordt een en ander door de dienst verduidelijkt. De Kieswet kent alleen twee wijzen van stem uitbrengen: via het stembiljet en via de stemmachine. Het is aan de politiek om uit te maken of dit een ouderwetse wijze van stemmen is of niet; de Ombudsman kan hier geen uitspraken over doen.

Ongegronde klacht over de inschrijving in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA)

Dossiernr. 1999.0155

Wijziging van persoonsgegevens

Naar aanleiding van een uitdraai van de DBZ met persoonsgegevens van hemzelf en zijn partner, constateert klager daarin voor hem onbegrijpelijke verschillen. Het gaat hem daarbij vooral om de datum van ingang van familierechtelijke betrekkingen ten aanzien van hun beide zonen. Voor zijn partner geldt daarbij als datum van ingang vanzelfsprekend de geboortedata van de kinderen terwijl dat voor hem pas medio 1999 het geval is. De DBZ is niet bereid daarin verandering te brengen.

Het blijkt dat klagers beide zonen in respectievelijk 1986 en 1987 zijn geboren binnen een ongehuwd samenlevingsverband tussen hem en zijn partner. Omdat men de kinderen de achternaam van de moeder mee wilde geven, besloot klager de kinderen niet te erkennen. De gezagsverhouding tussen de ouders en kinderen diende echter wel aan de toenmalige wettelijke vereisten te voldoen. Hierin werd voorzien door middel van een voogdijbeschikking. Daarin werd weliswaar de ouderlijke macht geregeld die de partners samen deelden, maar er werd in de beschikking eveneens geconstateerd dat er tussen klager en de kinderen geen familierechtelijke verhouding bestond. Hij had de kinderen immers niet erkend. Inmiddels zijn de wettelijke voorschriften gewijzigd. Daardoor had klager in juli 1999 de kinderen wettelijk kunnen erkennen, zonder dat dit gevolgen had voor hun achternaam. Dit doet er niets aan af dat tot de datum van de wettelijke erkenning klager toezien voogd was maar niet de vader in familierechtelijke betekenis. Dat is klager pas vanaf de datum van de wettelijke erkenning. Dat valt niet terug te draaien. Klager is met de uitleg tevreden.

Gegronde klachten zonder aanbeveling over de inschrijving in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA)

Dossiernr.1998.0005

De puntjes op de IJ

Klaagster haar voornaam begint met een dubbele voorletter: de z.g. Hollandse "IJ". De gemeente vermeldt in haar correspondentie naar klagster toe echter steeds alleen maar de enkele voorletter "I". Ondanks herhaaldelijk verzoek van klagster om met de Hollandse IJ ingeschreven te worden bij de Burgerlijke Stand, wordt tot haar grote ergernis steeds weer opnieuw de verkeerde voorletter "I" vermeld. Onder meer bij de oproep voor de gemeenteraadsverkiezingen en de oproep voor de Tweede Kamerverkiezingen. Klagster vindt het onbegrijpelijk dat bijvoorbeeld tijdschriften-administraties en de giro-administratie haar voorletters wel correct weergeven, maar dat uitgerekend de Burgerlijke Stand van de gemeente Den Haag daartoe niet in staat is. Ten einde raad verzoekt zij de Ombudsman om tussenkomst.

Tijdens haar onderzoek komt de Ombudsman erachter dat in de voor alle gemeenten wettelijk voorgeschreven Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) geen mogelijkheid is opgenomen voor het gebruik van de Hollandse IJ. Uit het onderzoek blijkt ook dat er meerdere klachten zijn over het niet correct weergeven van de voorletters. Inmiddels heeft de gemeente een dringend verzoek gedaan aan de GBA-Beheerorganisatie (de organisatie die de richtlijnen opstelt en onder het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties valt) om het GBA-systeem zodanig aan te passen dat het mogelijk wordt om de voorletters van burgers in de toekomst wel correct weer te geven. Het ministerie zendt hierop een brief naar de gemeente, waarin wordt aangegeven dat een officieel verzoek gedaan moet worden via de VNG. Hoe het uiteindelijk zal uitpakken met het verzoek dient nog te worden afgewacht.

Gegronde klacht zonder aanbeveling inzake de toepassing van de Wegenverkeerswet

Dossiernr. 1999.0152

Onjuiste informatieverstrekking

Klager - de 70 ruim gepasseerd - heeft een nieuw rijbewijs nodig. Met het oog op zijn leeftijd en het Reglement rijbewijzen met daarin voorwaarden waaraan aanvragers van rijbewijzen moeten voldoen, moet hij medisch gekeurd worden. Op de schriftelijk toelichting van de DBZ die bij de aanvraagformulieren voor het rijbewijs gevoegd is, staat te lezen dat de medische keuring niet door de eigen huisarts verricht mag worden. Klager stapt dan ook naar een andere arts toe. Wanneer hij zijn nieuwe rijbewijs in z'n bezit heeft, komt hem ter ore dat hij wel door zijn eigen huisarts gekeurd had mogen worden. Klager veronderstelde met een keuring door de eigen huisarts goedkoper uit geweest te kunnen zijn. Wanneer het Ministerie van Verkeer en Waterstaat niet tegensprekt dat de keuring niet door de eigen arts had mogen gebeuren, weet klager niet meer waar hij aan toe is.

Het blijkt dat het Reglement rijbewijzen slechts spreekt van een keuring door een arts; daarbij in het midden latend of dit al dan niet de eigen huisarts mag zijn. De Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG) hanteert echter als officiële richtlijn dat een 'rijbewijskeuring' per se niet door de eigen huisarts behoort te worden verricht. De KNMG beroept zich daarbij op de arts-patiëntrelatie en een uitspraak van het Medisch Tuchtcollege Amsterdam. Tot slot blijkt het huisartsentarief voor een medische keuring vastgesteld te zijn door het Centraal Orgaan Tarieven Gezondheidszorg. Of een arts een tarief geheel, gedeeltelijk of niet in rekening brengt is een zaak tussen de patiënt en de arts. De DBZ besluit - gelet op de wettelijke regels - de toevoeging in de schriftelijke toelichting dat de keuring niet door de eigen huisarts verricht mag worden, te schrappen. Het ligt tenslotte meer op de weg van de huisartsen de richtlijn van hun vakorganisatie, de KNMG, onder de aandacht van hun patiënten te brengen.

DIENST ONDERWIJS, CULTUUR EN WELZIJN

Aantal klachten: 3
waarvan:
- ingetrokken 3

Aard van de klachten:*

-beledigend	1
-ongeïnteresseerd	1
-onvoldoende belangenafweging	1
-onzorgvuldig	2
-te late/trage afhandeling	1

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

Ingetrokken klacht over de uitvoering van de Archiefwet

Dossiernr. 1997.0011

Ter nagedachtenis

Klagers vader werd op het eind van de Tweede Wereldoorlog bij wijze van represaille door de Duitsers gefusilleerd. Bij een op verzoek van de gemeente gedaan onderzoek door een historicus naar de toestand in de gemeente Den Haag in de Tweede Wereldoorlog wordt deze gruweldaad behandeld. De groep gefusilleerde burgers waarvan klagers vader deel van uitmaakte, werd door de historicus omschreven als een groep plundersaars en misdadigers. Klager vecht deze omschrijving aan door middel van een eigen onderzoek. Op grond van dat onderzoek verzoekt hij de gemeente als opdrachtgever van de publicatie er voor te zorgen dat de benaming plundersaars en misdadigers uit de publicatie wordt geschrapt. Dat wordt geweigerd. De gemeente neemt geen standpunt in de bevindingen van de historicus of van klager. Op initiatief van de Ombudsman wordt een gesprek gearrangeerd tussen klager, de burgemeester en de gemeentearchivaris. Dit leidt er toe dat ook klagers onderzoeksgegevens onder catalogusnummer in de bibliotheek van het Haags Gemeente-archief worden opgenomen.

Ingetrokken klacht over de personeelszorg van de dienst

Dossier 1998.0023

Vergeeten ondanks dertig jaar ambtelijke dienst

Klager is ruim dertig jaar werkzaam geweest als leraar in Den Haag. In zijn lange carrière is klager zelfs diverse malen directeur geweest van verscheidene scholen. Klager wordt echter na een langdurige ziekte arbeidsongeschikt verklaard en uiteindelijk (eervol) ontslagen uit ambtelijke dienst. De dienst OCW volstond echter met het toesturen van het ontslagbesluit, waarin overigens de term "eervol" ontbrak. Verdere aandacht, in de zin van bijvoorbeeld een afsluitend gesprek of een bedankbriefje voor jarenlange dienstverband, werd aan klager niet besteed. Een "koud" afscheid derhalve. Ontgoocheld en teleurgesteld wend klager zich tot de Ombudsman. De Ombudsman confronteert de dienst met de klacht en informeert naar de wijze waarop het ontslag uit dienstverband na langdurige ziekte door de dienst wordt begeleid. Naar aanleiding hiervan ontvangt klager een brief van de dienst, waarin hij alsnog wordt bedankt voor zijn jarenlange inzet voor het onderwijs. De dienst schrijft verder dat het in klagers geval wel degelijk om een eervol ontslag gaat, maar dat het woord "eervol" helaas niet in het ontslagbesluit was opgenomen. Aan de Ombudsman geeft de dienst door dat in het vervolg meer aandacht zal worden besteed aan vertrekkende personeelsleden waarvan het dienstverband meer dan tien jaar aaneengesloten heeft geduurd. Ook hebben de rectoren en directeuren in de rayonvergadering openbaar (speciaal) voortgezet onderwijs toegezegd, dat binnen de schoolorganisatie de nodige aandacht besteed zal worden aan personeel dat langdurig afwezig is door ziekteverlof, en personeel waarvan het dienstverband wordt beëindigd.

Dossiernr. 1999.0135

Personeelsprobleem

Klager zit na een reorganisatie al ruim 18 maanden thuis. Oeverloos overleg tussen klagers advocaat en het betrokken interim hoofd van de afdeling Personeelszaken levert niets op. Het lange tijd doelloos

thuiszitten en de weinig creatieve aanpak van het probleem door de dienst geeft klager het idee aan het lijntje gehouden te worden en wendt zich tot de Ombudsman. Het probleem lijkt voor een deel te zitten in onverenigbaarheid van karakters van klager en zijn directe chef en voor een ander deel te bestaan uit onvrede met de volgens klager in vergelijking met sommige collega's ongelijke rechtspositie. Het aantreden van een nieuw afdelingshoofd Personeelszaken lijkt enige beweging in de zaak te brengen. Er zal om te beginnen binnen de GGD een andere functie voor klager gezocht worden en er zal naar de rechtspositie gekeken worden. Klager concludeert dat er weer schot in de zaak zit en trekt zijn klacht in.

DIENST OPENBARE BIBLIOTHEEK

Aard van de klacht:
-beledigend

Ingetrokken klacht over de uitvoering van de huisregels van de gemeente Den Haag

Dossiernr. 1999.0053
De borstvoeding

Klaagster is een vaste bezoeker van de Openbare Bibliotheek. Op een dag bezoekt zij de bibliotheek met haar vier maanden oude dochter. Na enige tijd gaat zij naar het Leescafé omdat ze aan een tussendoortje toe is. De natuur heeft zo zijn loop en dochterlief geeft duidelijk aan dat het niet alleen moeder is die aan een tussendoortje toe is. Als klaagster aanstalten maakt om haar dochter op discrete wijze borstvoeding te geven, spreekt de beheerder van het Leescafé haar aan. Het geven van borstvoeding zou in de openbare bibliotheek niet toegestaan zijn. Om dochterlief enigszins te sussen, wil klaagster haar dan - in de kinderwagen - van luier wisselen. Ook dat stuit op bezwaren en klaagster wordt door de beheerder buiten het Leescafé gezet. De maatregelen lijken klaagster wat al te driest en zij beklagt zich bij de Ombudsman.

De directeur van de DOB biedt zijn excuses voor het voorval aan. Verder zegt hij toe het personeel te zullen instrueren wat betreft de huisregels die op bezoekers met kleine kinderen van toepassing zijn. Klaagster trekt daarna haar klacht in.

DIENST SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEIDSPROJECTEN

Aantal klachten:	41
waarvan:	
-informatie verstrekt	2
-ingetrokken	36
-beëindigd	2
-onbevoegd	1

Aarden:*

-communicatiestoornis	4
-gebrekkig kader	1
-gebrekkige inleving	6
-geen gelijke behandeling	2
-geen informatie	2
-mist feitelijke grondslag	1
-ongeïnteresseerd	8
-onjuiste/misleidende informatie	3
-onrechtmatigheid	3
-onvoldoende belangenafweging	5
-onzorgvuldigheid	8
-strijd met gewekte verwachtingen	2
-te late/trage afhandeling	12
-te weinig informatie	10

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

Informatie verstrekt over de uitvoering van de Algemene Bijstandswet (ABW)

Dossiernr. 1998.0024

Weigering bijzondere bijstand

De Rechtbank vernietigde het besluit van de gemeente, klager geen bijzondere bijstand te verlenen. Klager had met het extra geld een computercursus willen volgen in de vaste overtuiging verkerend daarna vrijwel automatisch een baan in zijn vroegere branche te kunnen bemachtigen. Klager maakte uit de vernietiging van het besluit op wel recht te hebben op een computercursus. Een nieuw te nemen besluit blijft naar klagers zin te lang uit, en hij dient daarover een klacht in bij de Ombudsman. Het bestreden besluit bleek weliswaar vernietigd te zijn vanwege een gebrekkige motivering, maar de kern van het besluit had de Rechtbank in tact gelaten. Het leek dan ook allerminst waarschijnlijk dat een nieuw besluit klager een computercursus zou opleveren. Het nieuw te nemen besluit bleek overigens door de feestdagen enige vertraging te hebben opgelopen. Mede door zijn verkeerde interpretatie van het vonnis van de Rechtbank volhardt klager in zijn toch al afwachtende houding, waardoor uiteindelijk de sollicitatieplicht en de bereidheid van Werkraat hem te bemiddelen in het gedrang kwam. De Ombudsman volstond met het uitleggen van de stand van zaken aan klager.

Dossiernr. 1999.0062

Zorgen over een bedrijfskrediet

Klaagster is medevennoot in een firma. Een van haar medevennoten heeft een bedrijfskrediet van de Afdeling Zelfstandigen waarop hij afbetalingen verricht. Als klaagster bij gerucht verneemt dat de medevennoot uitstel van betaling heeft gekregen, wendt zij zich bezorgd tot de dienst. Als medevennoot is zij hoofdelijk aansprakelijk voor een eventuele schuld, mocht de medevennoot in gebreke blijven, en zij vraagt de dienst daarom om haar voortaan te informeren. De dienst weigert dat en klaagster wendt zich tot de Ombudsman.

Toen de Ombudsman navraag deed, bleek de medevennoot een betalingsachterstand te hebben die hij geleidelijk aan het inlopen was. Ook bleek dat de dienst de overige medevennoten alleen zou informeren als er van een volledige ingebrekestelling sprake zou zijn, en niet bij tijdelijke betalingsachterstanden, hetgeen in verband met de privacybescherming niet onredelijk is.

Omdat de medevennoot prijs stelde op goede verhoudingen binnen de maatschap, gaf hij de Afdeling Zelfstandigen toestemming om klaagster inzicht te bieden in zijn aflossingen.

De Ombudsman kon dit dossier vervolgens sluiten.

Ingetrokken klachten over de uitvoering van de Algemene Bijstandswet (ABW)

Dossiernr. 1997.0004

De onduidelijke terugvordering

Klaagster vertelt op het spreekuur van de Ombudsman dat ze is geschrokken van een brief van de dienst waarin staat dat ze een bedrag moet terugbetalen wegens ten onrechte ontvangen uitkering. Ze kan het bedrag niet thuisbrengen, omdat de dienst een totaalbedrag over een aantal maanden heeft vermeld. Op verzoek van de Ombudsman zendt de dienst klaagster een overzicht van de vorderingen die op haar naam staan; en vermeldt daarbij ook dat de vorderingen zijn ontstaan na een verrekening van inkomsten die klaagster bij haar voormalige werkgever had genoten. Dat verduidelijkt al veel. Over één vordering resteert vervolgens een verschil van inzicht. Klaagster heeft een nabetaling van haar voormalige werkgever gehad en ziet daarin een vergoeding voor geleden immateriële schade, maar dat blijkt niet juist te zijn. Het betrof een nabetaling van loon; en de terugvordering door de dienst was dus terecht. Klaagster is het hiermee eens en de Ombudsman sluit daarop haar dossier.

Dossiernr. 1998.0006

Waar een onduidelijk automatiseringssysteem toe kan leiden

Klager ontvangt een uitkering van DSZW in aanvulling op zijn AAW/WAO-uitkering. Over de berekening van die aanvullende uitkering ontstaan bij klager vragen. Hij wil inzicht in de wijze waarop de aanvullende uitkering wordt berekend. Op zich geen probleem, ware het niet dat DSZW geen specificaties kan leveren waarmee een en ander aan klager kan worden uitgelegd. Er ontstaat wantrouwen van klager ten opzichte van de dienst en hij wendt zich tot de Ombudsman. Het blijkt dat het automatiseringssysteem van de DSZW met de fraaie naam "Socrates" inderdaad geen inzichtelijke specificaties kan leveren. De Verrekenafdeling van DSZW komt er aan te pas. De Ombudsman constateert dat er ten aanzien van klagers aanvullende uitkering zes herberekeningen hebben plaatsgevonden waardoor er uit "Socrates" geen overzicht meer te verkrijgen is van wat aan klager is uitbetaald en waar klager recht op had. Op aandringen van de Ombudsman legt de dienst bij wijze van hoge uitzondering de overigens geringe verschillen in het voordeel van klager uit, opdat er een streep kan worden gezet onder de periode met de onduidelijke berekeningen en er een nieuwe start kan worden gemaakt.

Dossiernr. 1998.0020

Met maatwerk geen problemen meer

Klaagster is bijstandsgerechtigd en werkt daarnaast als oproepkracht bij een bedrijf dat niet aan het einde van de maand uitbetaalt, maar steeds een maand daarna. DSZW verrekent haar inkomsten op de wettelijk voorgeschreven wijze: de uitkering van de betreffende maand met het maandinkomen waarin het inkomen verdiend is, en dus niet waarin de inkomsten uitbetaald zijn. Klaagster komt hierdoor in financiële problemen. Zij komt steeds "achter te lopen". Wat zij ook probeert, DSZW kan geen rekening met haar bijzondere situatie houden. Zij wendt zich tot de Ombudsman.

De dienst onderkent uiteindelijk de bijzondere situatie en past de hardheidsclausule toe: voortaan zal de verrekening gaan plaatsvinden als klaagster daadwerkelijk door haar werkgever is uitbetaald.

Dossiernr. 1998.0022

De verkeerd begrepen meldingen

Klager kan na lange tijd op vakantie en meldt dat aan de dienst. Zijn melding wordt niet goed verwerkt en dat heeft gevolgen voor zijn uitkering. Na een gesprek bij de dienst wordt de fout waar nodig hersteld, maar klagers vertrouwen in de dienst is vanaf dat moment wankel.

Als hij later een baan vindt en dat aan de dienst meldt, gaat het goed fout. De dienst denkt dat klager al aan de slag is en stopt de uitkering. Moeizaam kan klager duidelijk maken dat hij pas in de loop van de maand aan het werk gaat en dat hij dus nog over de lopende maand uitkering moet ontvangen. Het komt allemaal wel goed, maar het vertrouwen is tot onder het nulpunt gedaald.

Tijdens een gesprek bij de Ombudsman erkent de dienst waar nodig de gemaakte fouten.

Een pril begin van hersteld vertrouwen dient zich aan. Mocht klager ooit onverhoopt weer een beroep op de dienst moeten doen, dan zal het contact met de dienst via een andere sociaal bijstandsbtenaar lopen teneinde weer vertrouwen op te bouwen.

Dossiernr. 1998.0059

Geheimhouding adres

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

Dossiernr.1999.0032

Met wat meer uitleg, kans op een nieuwe uitweg

Klager was enige tijd geleden het slachtoffer van een mishandeling. Daarvan had hij nog steeds, zij het niet zichtbaar, last toen hij zich tot de dienst wendde voor een uitkering. De dienst meldt hem aan voor een gezondheidskeuring. Die keuring wijst uit dat klagers arm beperkt belast mag worden. Dit zegt de sociaal bijstandsambtenaar tijdens het intakegesprek aan klager, maar zij schrijft het niet op in de uitkeringsovereenkomst. Wel staat daar in dat klager actief moet zijn met solliciteren.

Dat is klager ook, en snel heeft hij een baan. Helaas is dat een baan waar hij zijn arm moet belasten en het onvermijdelijke gebeurt: hij wordt ziek. Hij komt vervolgens niet in aanmerking voor een ziekte-uitkering, omdat hij ziek is geworden aan een bestaande kwaal.

Dan slaan bij klager alle stoppen door. Hij verwijt de dienst dat hij op het verkeerde been gezet werd. Had hij zijn lichamelijke beperking zwart op wit in de uitkeringsovereenkomst gelezen, dan was hem dit allemaal niet overkomen. Blinde woede van klagers kant; een gebouwenverbod van de kant van de dienst.

In een gesprek op het kantoor van de Ombudsman legt klager zijn kant van het verhaal uit. De wijkkantoorchef legt de voorschriften van de dienst uit, die onder meer inhouden dat het medisch advies niet in de uitkeringsovereenkomst hoefde te worden opgenomen. De wijkkantoorchef voegt daaraan toe het achteraf wel jammer gevonden te hebben dat klager daardoor een baan ging vervullen die zijn arm teveel belastte. Die uitspraak is voor klager een eerste begin om zich over het gebeurde heen te kunnen zetten. De wijkkantoorchef komt klager verder tegemoet door het gebouwenverbod op te heffen en maakt met klager diverse afspraken die ertoe moeten leiden om uiteindelijk weer aan het arbeidsproces te kunnen gaan deelnemen.

Dossiernr. 1999.0060

Uit de bijstand, maar nog in de problemen

Klaagster heeft een tijdlang een beroep op de Algemene Bijstandswet gedaan om in haar levensonderhoud te voorzien. In die periode ontving zij tevens bijstand in de vorm van een geldlening om haar woning te kunnen inrichten. Tot haar grote vreugde vindt zij werk. Haar inkomsten liggen niet ver boven het bijstandsniveau, maar haar voldoening om weer aan het werk te zijn is groot. Klaagster heeft een formulier van de Afdeling Invordering van de dienst ingevuld en de dienst is begonnen met het invorderen van de vroegere leenbijstand.

Op het spreekuur van de Ombudsman beklagt klaagster zich daar niet over. Zij had een bepaalde periode van haar leven bijstand nodig en is bereid om die bijstand terug te betalen.

Het is het onmachtige gevoel dat het bijna zinloos lijkt om te zijn gaan werken wat zich van klaagster meester heeft gemaakt en wat zij als klacht verwoordt. Als uitkeringsgerechtigde kon zij een beroep op bepaalde voorzieningen doen, waar zij vanaf het moment dat zij is gaan werken geen recht meer op heeft.

Een medewerker van de Afdeling Invordering van de dienst neemt - op verzoek van de Ombudsman - het door klaagster ingevulde formulier samen met klaagster door. Dit gesprek leidt tot meer inzicht bij de dienst over klaagsters inkomen en een bijgestelde berekening van haar financiële draagkracht, waardoor zij de lening met lagere aflossingsbedragen kan terugbetalen.

Dossiernr. 1999.0071

Terugvorderingsactie'

Naar klaagsters mening geheel ten onrechte, heeft de DSZW haar een beschikking gestuurd waarbij teveel ontvangen uitkering wordt teruggevorderd, verhoogd met een boete. Zij zou over een bepaalde periode dat zij een bijstandsuitkering ontving, verzuimd hebben daarnaast genoten inkomsten op te geven. Klaagster daarentegen beweerde dat zij werk had aanvaard en dat op de maandelijkse inlichtingenformulieren had vermeld. Uit vergelijking van de gegevens op de loonstrook met de door klaagster ingevulde gegevens op de betrokken inlichtingenformulieren bleek dat zij twee maanden eerder aan het werk gegaan was dan op twee van de drie van belang zijnde formulieren vermeld was. Omdat het eerste en meest cruciale inlichtingenformulier niet meer in de administratie van de DSZW was terug

te vinden, werd door de dienst besloten de boete in te trekken. Tegen de terugvordering zelf spande klagster een bezwaarprocedure aan. De Ombudsman verklaarde zich dan ook onbevoegd verder van de zaak kennis te nemen.

Dossiernr. 1999.0080

Een nieuwkomer in de problemen

Klager heeft problemen met het Haags Startpunt Nieuwkomers (HSN) van de DSZW.

De ambtenaar daar vindt dat hij moet deelnemen aan een inburgeringscursus. Klager vindt zowel zijn opleidingsniveau te hoog voor een dergelijke cursus en daarnaast zou zijn gezondheid te veel te wensen over laten. Hij is vreselijk nerveus. Nu zou zijn uitkering worden stopgezet, terwijl hij daarvan nog geen besluit heeft ontvangen. Van stopzetting van de uitkering blijkt inderdaad sprake te zijn geweest maar dat is weer teruggedraaid. Klager blijkt moeilijk te peilen te zijn. Kwam hij voorheen op het wijkkantoor langs met een tolk, nu blijkt hij ineens perfect Nederlands te kunnen spreken. Toch ontbreekt het klager naar de indruk van de bijstandsambtenaar aan de nodige realiteitszin. Klager mag intussen dan wel uitstekend Nederlands spreken, maar hij heeft geen idee hoe de maatschappij hier in elkaar steekt, hoe je moet solliciteren et cetera.

Daarin heeft hij extra begeleiding nodig. De Ombudsman adviseert klager aan de inburgeringscursus deel te nemen en contact op te nemen met Werkraat voor het vinden van een baan, na de afronding van de cursus. Dat kan zijn zelfvertrouwen ten goede komen en hij wordt daardoor misschien ook wel minder nerveus. Klager neemt deze raad ter harte.

Dossiernr. 1999.0098

Mislopen woning door beoordelingsfout

Klager die getrouwd is zit al enige tijd zonder werk. Zijn vrouw verricht sporadisch werkzaamheden als vertaalster maar van een echte werkbetrekking is geen sprake. Klager en zijn vrouw hebben steeds van hun financiële reserves geleefd maar die raken op een gegeven ogenblik uitgeput. De schulden kunnen niet meer betaald worden en klager en zijn vrouw besluiten om hun huis te verkopen, en te zijner tijd een huurwoning te betrekken. Ook vraagt klager een uitkering aan bij DSZW. In afwachting van een huurwoning gaan klager en zijn vrouw logeren bij een familielid die buiten de gemeente woonachtig is. De behandeling van de uitkeringsaanvraag door de dienst neemt echter zoveel tijd in beslag dat klager hierdoor een aangeboden woning in Den Haag misloopt. Klager kon de woning niet aanvaarden omdat hij niet over een inkomen beschikte. En wanneer hij informeerde bij de dienst hoe het stond met de behandeling van zijn uitkeringsaanvraag, kreeg hij te horen dat zijn bijstandsambtenaar op vakantie was en dat de aanvraag nog steeds in behandeling was. Op een gegeven ogenblik deelt de dienst aan klager mee dat hij zijn uitkeringsaanvraag maar moet doen in de gemeente waar hij momenteel logeert. Klager legt zijn probleem voor aan de Ombudsman. Het onderzoek van de Ombudsman wijst uit dat de dienst de zaak door de trage afhandeling van de aanvraag onnodig en ernstig gecompliceerd heeft gemaakt. De dienst steekt de hand in eigen boezem en aan klager wordt alsnog een uitkering verstrekt. Hierdoor wordt klager in staat gesteld om een later aangeboden woning in Den Haag te aanvaarden.

Dossiernr. 1999.0107

Niet te stoppen uitkering

Klagster is uitkeringsgerechtigd en is onlangs naar een andere gemeente verhuisd. Zij heeft de DSZW tijdig van haar verhuizing op de hoogte gesteld en de uitkering is stopgezet. Desondanks blijft ze maar inlichtingenformulieren van de Haagse dienst ontvangen, terwijl ze haar uitkering vanaf de verhuisdatum van de andere gemeente ontvangt. Klagster heeft al diverse malen met het betrokken wijkkantoor gebeld maar de inlichtingenformulieren blijven haar maar toegestuurd worden. Als de DSZW klagster tenslotte doodleuk informeert dat haar uitkering is stopgezet omdat ze haar inlichtingenformulier niet of niet tijdig heeft teruggestuurd, is voor klagster de maat vol en zij beklagt zich bij de Ombudsman. De Ombudsman verzoekt de chef van het betrokken wijkkantoor de gang van zaken na te gaan. Het blijkt dat klagsters uitkering wegens verhuizing was stopgezet in november 1998, maar dat administratief vergeten was om ervoor te zorgen dat de automatische toezending van de inlichtingenformulieren eveneens werd stopgezet. Dit verklaarde dat klagster nog inlichtingenformulieren over de afgelopen maanden had ontvangen. Nu de uitkering beëindigd is, zal klagster geen inlichtingenformulieren meer ontvangen en dat werd onder aanbieding van excuses aan klagster meegedeeld.

Dossiernr. 1999.0110

Kwijtgescholden leenbijstand

Naar aanleiding van een eerder ingediende klacht was met klaagster afgesproken dat haar, na aflossing van 36 termijnbedragen, het restant van een destijds verleende leenbijstand zou worden kwijtgescholden. Toen het afgesproken aantal termijnbedragen afgelost was viel er tot klaagsters verbazing toch weer een acceptgiro in de brievenbus. Nadat er ook nog een betalingsherinnering gevolgd was nam ze contact op met de DSZW om de in het verleden en bij brief van de dienst bevestigde afspraak omtrent de kwijtschelding in herinnering te roepen. Klaagster werd gevraagd een kopie van die brief aan de dienst te sturen en giro-afschriften met de afgeloste termijnbetalingen. Dit voorkwam niet dat de volgende maand toch weer een acceptgiro werd verstuurd, gevolgd door een aanmaning met dreigement tot gerechtelijke invordering. Daarop diende zij een klacht in bij de Ombudsman.

Uit onderzoek bleek dat bij hercontrole een openstaande vordering op klaagster was geconstateerd waarvan de invordering was gestaakt. Verzuimd werd in het dossier na te gaan wat daarvan de reden was geweest en de invordering werd weer hervat. Toen klaagster aan de bel trok wist men bij de dienst, in een kennelijke poging het gezicht te redden, niets anders te bedenken dan om kopieën van de eigen brief en giro-afschriften te vragen. Bij ontvangst van de gevraagde bewijsstukken waren de volgende acceptgiro en aanmaning alweer aangemaakt en verstuurd. Een poging de acceptgiro en aanmaning al in een eerder stadium te onderscheppen zou niet hebben misstaan. Hetzelfde geldt voor een excuus onder aan het vierregelig briefje waarin klaagster werd bevestigd dat de vordering voldaan was. Ook niet helemaal in overeenstemming met de feiten; het restant was immers kwijtgescholden.

Dossiernr. 1999.0113

De ongelukkige herschikking van werkzaamheden

In 1997 had klager om een andere sociaal bijstandsbijstander verzocht, omdat het tussen hem en de ambtenaar niet "klikte", en zijn verzoek was ingewilligd. Begin 1999 kreeg klager opeens een brief om weer contact met zijn vroegere sociaal bijstandsbijstander op te nemen.

Hij begrijpt er niets van en gaat naar het spreekuur van de Ombudsman.

Het blijkt dat de werkdruk op het wijkkantoor van de dienst begin 1999 door ziekte en dergelijke was opgelopen en dat de werkzaamheden tussen de sociaal bijstandsbijstanders waren herschikt.

Ongelukkigerwijs kreeg klager bij die herschikking weer zijn vroegere sociaal bijstandsbijstander toegewezen. De dienst lost het soepel op: klager krijgt een andere sociaal bijstandsbijstander.

Dossiernr. 1999.0146

Zoekgeraakte giro-overschrijvingskaart

In de papierwinkel die een recente echtscheiding met zich mee bracht, heeft klager zonder er bij na te denken een acceptgiro getekend en opgestuurd. Daarmee bleek hij zijn eerste van de maandelijks terugkerende verhaalsbijdragen aan de DSZW betaald te hebben. De dienst dekt daarmee de kosten van de bijstandsuitkering van klagers ex-echtgenote. Op zichzelf niets bijzonders, alleen was het klager ontgaan dat het bedrag van de verhaalsbijdrage zijn maandelijkse inkomen uit een bescheiden pensioen en AOW, ruimschoots te boven ging.

De dienst bleek bij gebrek aan financiële gegevens van klager de verhaalsbijdrage ambtshalve te hebben vastgesteld. Klager kon echter niets aantonen omdat de gegevens bij zijn ex-echtgenote beland waren.

De zaak wordt alsnog rechtgezet. Klager wordt ontslagen van zijn plicht de verhaalsbijdrage te voldoen en het al betaalde bedrag zou worden terugbetaald. Als er na twee maanden nog geen cent is teruggestort en hij er maar niet achter kan komen wat er aan de hand is, wendt hij zich tot de Ombudsman.

Het bedrag blijkt een dag eerder te zijn overgemaakt nadat de door klager ingeleverde ongeldig gemaakte giro-overschrijvingskaart bij de dienst was teruggevonden. Met het oog op fraudepreventie en als bewijs dat het geld op de rekening van klager wordt teruggestort en niet op de rekening van iemand anders, moest de ongeldig gemaakte kaart bij de financiële administratie van de dienst ingeleverd worden. Terecht dat niet eerder werd uitbetaald dan nadat de kaart was teruggevonden, maar klager had daarover geïnformeerd moeten worden en eventueel had men klager om een nieuwe ongeldig gemaakte kaart kunnen vragen.

Dossiernr. 1999.0157

De ongelukkige telefonische reactie

Klaagster had in een eerder stadium al eens een afwijzende beschikking op haar aanvraag voor bijstand ontvangen en had daartegen vruchteloos bezwaar gemaakt. Zij probeerde het weer met nieuwe

argumenten die zij in een intakegesprek met haar sociaal bijstandsambtenaar had besproken. Na vijf weken heeft zij nog geen uitsluitsel en neemt zij contact met de dienst op. "Oh goed dat u belt, ik had nog wat vragen", was de eerste reactie van de sociaal bijstandsambtenaar en dat viel bij klaagster absoluut niet in goede aarde. Hoe kan de dienst iemand vijf weken in spanning laten en niet eerder aanvullende vragen stellen.

Tijdens een gesprek op het kantoor van de Ombudsman wordt duidelijk dat de sociaal bijstandsambtenaar niet de bedoeling had om klaagster te bruskeren en dat de hernieuwde aanvraag sneller afgehandeld had moeten worden. De lucht is daarmee al een stuk geklaard. Echt geklaard zal de lucht voor klaagster zijn als haar aanvraag zou worden toegekend, maar daar gaat de Ombudsman niet over.

Dossiernr. 1999.0163

De onrechtvaardig aanvoelende verhaalsplicht

Klaagster is behoorlijk overstuur als zij op het spreekuur komt. De dienst heeft haar schriftelijk gewezen op de onderhoudsplicht voor haar zelfstandig samenwonende dochter. De ouders van de partner van haar dochter zijn niet aangeschreven. Klaagster ervaart dit als een onrechtvaardigheid en heeft meermaals om een gesprek verzocht, maar de dienst reageert gewoonweg niet. Klaagster ervaart de dienst daardoor als een weinig communicatieve, hooghartige instantie.

De chef van de Afdeling Jongeren biedt onmiddellijk excuses aan. Klaagster had een aantal terechte en begrijpelijke vragen waarop zij zeker een antwoord had mogen verwachten. Verder blijkt dat de werkinstructie van de dienst verkeerd was geïnterpreteerd: ook de ouders van de partner van haar dochter zijn onderhoudsplichtig.

Dossiernr. 1999.0172

De bejegening

Klager heeft een aantal aanvragen voor bijzondere bijstand ingediend, onder meer voor de kosten die hij in verband met een verhuizing naar een andere woning heeft gemaakt. De dienst heeft de aanvragen afgewezen, wegens het ontbreken van noodzaak en klager is het daar niet mee eens. Hij dient bezwaarschriften in en wil daarnaast over de afwijzingen met zijn sociaal bijstandsambtenaar praten. Dat gesprek verloopt - naar zeggen van klager - niet goed.

Als hij bij de Ombudsman komt, beticht hij de sociaal bijstandsambtenaar van allerlei onheuse bejegeningen. Van een gesprek op het kantoor van de Ombudsman met de sociaal bijstandsambtenaar en diens senior, ziet hij echter af. Als reden geeft hij op dat hij ten tijde van het indienen van de bezwaarschriften en de klachten, een negatieve periode van zijn leven doormaakte die hij wil afsluiten. Reden genoeg om het dossier te sluiten.

Dossiernr. 1999.0190

Het moeilijke bezwaarschrift

In de maand maart 1999 meldde klager zich voor het eerst. Zijn uitkering was stopgezet, omdat hij door te gaan beleggen -op papier- een behoorlijk vermogen had opgebouwd. De stopzetting was in beschikkingen vastgelegd en klager had bezwaar gemaakt. De Ombudsman legde uit dat het aan de Commissie Sociale Zekerheid was om terzake een uitspraak te doen.

Begin december 1999 meldde klager zich weer. Hij had namelijk nog geen beslissing ontvangen en dat was na acht maanden toch behoorlijk lang wachten zo zonder uitkering.

Het bleek dat het wijkkantoor, de afdeling bezwaar en beroep en de afdeling beleidszaken van de dienst geruime tijd bezig waren geweest met het vraagstuk of het door beleggingen -op papier- verkregen vermogen, een reden is om de uitkering stop te zetten. Ook was er contact gelegd met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over het vraagstuk.

De Commissie Sociale Zekerheid nam uiteindelijk na precies negen maanden in december 1999, een besluit waarbij het bezwaar van klager ongegrond werd verklaard. Hij ging daartegen in beroep.

Ingetrokken klachten over de uitvoering van de Huursubsidiewet

Dossiernr. 1998.0007

De huursubsidie en de zelfstandige woonruimte

Klaagster heeft vanaf het moment dat zij op haar huidige adres woont, huursubsidie ontvangen.

Wanneer klaagster echter een aanvraag voor huursubsidie voor het tijdvak 1998/1999 indient, wordt deze tot haar grote verbazing afgewezen. Wanneer klaagster DSZW om opheldering vraagt, krijgt zij als

antwoord dat de gegevens op haar aanvraag niet overeenkomen met de gegevens uit de bevolkingsadministratie. Op klagers adres staan namelijk nog vier personen ingeschreven. De dienst heeft voor alle zekerheid klagers gegevens doorgestuurd naar het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) en de afhandeling van de aanvraag zal nog enige tijd in beslag nemen. Klager dreigt door de hele situatie in financiële problemen te geraken en benadert de Ombudsman.

Tijdens het onderzoek van de Ombudsman wordt duidelijk dat er sprake is van een groot misverstand. De zoon van klager is namelijk eigenaar van het pand dat zij huurt en hij staat samen met zijn vrouw en twee kinderen ingeschreven op hetzelfde adres. Klager huurt echter zelfstandige woonruimte van haar zoon. Zo is haar woning onder andere afgescheiden van de woning van haar zoon, heeft zij haar eigen ingang, douche, keuken en toilet. De woning van klager was ook al in het verleden door de gemeente als zelfstandige woonruimte aangemerkt. Wanneer deze gegevens worden doorgespeeld naar DSZW en VROM is het probleem uit de wereld. Klager ontvangt net als voorheen weer huursubsidie.

Dossiernr. 1998.0031

Terugvordering huursubsidie

Hoewel er in de inkomenspositie noch in de woonlasten van klager verandering is opgetreden, wordt de huursubsidie door het Ministerie van VROM vrijwel gehalveerd. Hij ontvangt hiervan bericht van de DSZW. Klager laat de dienst uiteraard weten het met die halvering niet eens te zijn, waarop hij per omgaande van de dienst krijgt te horen dat hij ook nog de helft van de ontvangen huursubsidie van het vorige jaar moet terug betalen. Een en ander zal verrekend worden -zo wordt klager medegedeeld- met de nog te ontvangen huursubsidie van het lopende jaar. Dit betekent een forse aanslag op klagers inkomenspositie. Klager vindt dat de dienst wel erg kort door de bocht gaat en omdat men hem niet duidelijk kan maken wat er aan de hand is dient hij over de informatieverstrekking door de dienst een klacht in en gaat daarnaast bij het Ministerie in beroep tegen de nieuw vastgestelde huursubsidie en de terugvordering achteraf. Uit onderzoek blijkt de gemeente bij de toekenning van de subsidie in navolging van het Ministerie uit te gaan van een aanzienlijk lagere huur dan door klager opgegeven. Ministerie en gemeente beroepen zich op een recente uitspraak van de huurcommissie. Wanneer de Ombudsman verzoekt om inzage in de uitspraak blijkt die in het archief niet te zijn terug te vinden en ook bij de huurcommissie is een recente uitspraak onbekend. Wel blijkt er een ongeveer tien jaar oude uitspraak te liggen. Aangenomen moet worden dat de huurprijs van tien jaar geleden bij de gewraakte vaststelling van de huursubsidie een rol heeft gespeeld. Vastgesteld wordt dat klager inmiddels een aanzienlijk hogere huur betaalt die de aanvankelijk hoger vastgestelde huursubsidie rechtvaardigt. De halvering en de terugvordering van de huursubsidie wordt tot klagers tevredenheid teruggedraaid. Een kritischer houding van de dienst ten aanzien van de beweringen van het Ministerie van VROM -zeker naar aanleiding van klagers stellige bewering zich van geen uitspraak van de huurcommissie bewust te zijn- had de dienst niet misstaan. In ieder geval had men eigener beweging in het archief naar de vermeende uitspraak van de huurcommissie op zoek moeten gaan. Vanzelfsprekend had klager veel adequater geïnformeerd moeten worden.

Dossiernr. 1998.0061

Folders met correcte informatie

Klager meldt op het spreekuur van de Ombudsman dat de DSZW omslachtig doet over haar aanvragen voor huursubsidie, waardoor zij in financiële problemen komt.

Als de Ombudsman deze zaak in onderzoek neemt, blijkt dat klager vanaf half juni 1998 een terugval in inkomen had en daarom eind mei huursubsidie had aangevraagd. Het Ministerie van VROM had haar begin juni een ontvangstbevestiging gestuurd met de mededeling dat de afhandeling van haar aanvraag tien weken in beslag zou nemen. Eind augustus had zij van het ministerie de mededeling gekregen dat haar aanvraag zou worden afgehandeld op grond van de Vangnetregeling huursubsidie die met ingang van 1 juli 1998 van kracht was en door de gemeente werd uitgevoerd. Klagers aanvraag voor de periode van half juni tot 1 juli was door het ministerie afgewezen, en zij had de Afdeling Huursubsidie van de DSZW vervolgens naar de afhandeling van haar aanvraag van 1 juli gevraagd. Toen klagers aanvraag niet bij de afdeling bekend was, had een advies- en informatiemedewerker klager geholpen met het invullen van een hernieuwde aanvraag. En omdat in een folder van het ministerie stond dat het mogelijk was om een voorschot aan te vragen, had de advies- en informatiemedewerker klager bovendien geholpen met het indienen van een verzoek om een voorschot. Begin september had de Afdeling Huursubsidie aan de hand van klagers oorspronkelijke aanvraag om een bewijs van het gedaalde inkomen gevraagd. Niet omdat er inkomstenbewijzen waren zoekgeraakt, maar omdat de Vangnetregeling voorschrijft dat een bewijs moet worden overgelegd van het gedaalde inkomen in de

eerste maand waarin het recht op een vangnet-bijdrage ontstaat. De dienst had vervolgens eind september op klagers aanvraag beslist en de bijdrage begin oktober uitbetaald. De dienst erkende dat de afhandeling - door interne problemen met de nieuwe regeling - te traag was geweest en dat de aanvraag aan de hand van het gedaalde inkomen over de maand juli vastgesteld had kunnen zijn. Het verstrekken van een voorschot zou, op grond van de voorschriften tegen fraude, onmogelijk geweest zijn, omdat klagers aanvraag een eerste aanvraag betrof die nog getoetst moest worden: een nuance die niet in de folder van het ministerie vermeld stond. Op verzoek van de Ombudsman maakte de Afdeling Voorlichting van de dienst een folder over de Vangnetregeling met correcte informatie over de mogelijkheid om een voorschot aan te vragen en met duidelijkheid over de termijnen die met de afhandeling van een aanvraag gemoeid zijn.

Dossiernr. 1999.00078

De pragmatische oplossing

Klager heeft een goed inkomen. Hij woont in een huurwoning met een hoge huur. Dan slaat het noodlot toe. Klager moet een beroep doen op de WAO, waardoor zijn inkomen terugloopt. Hij wendt zich vervolgens tot een Advies en Informatiefunctionaris van de dienst met de vraag of hij wellicht voor huursubsidie in aanmerking kan komen. Dat kan, maar dan moet de Huurcommissie de huurprijs van zijn woning vaststellen. Vervelend maar de Huurcommissie tobt met een achterstand. Klager dreigt in de financiële problemen te komen en vraagt de dienst om een voorschot. Dat wordt geweigerd. De Ombudsman dringt aan op de volgende pragmatische oplossing. In het bestand van de afdeling huursubsidie van de dienst wordt gezocht naar een woning die vergelijkbaar is met de woning van klager en waarvan de Huurcommissie al de huurprijs heeft vastgesteld. Aan de hand hiervan berekent de dienst de huursubsidie die klager naar alle waarschijnlijkheid zal ontvangen. Klager ontvangt een voorschot en tekent een verklaring dat hij teveel ontvangen huursubsidie direct zal terugbetalen.

Dossiernr. 1999.0171

Terugvordering huursubsidie

Bij de toekenning van huursubsidie wordt uitgegaan van de zogenaamde 'rekenhuur'. Dat is de huurprijs zoals die aan de hand van een puntentelling door de huurcommissie is vastgesteld. Niet zelden ligt de door de huurder met de verhuurder overeengekomen huurprijs boven de 'rekenhuur'. De vaststelling van de 'rekenhuur' door de huurcommissie brengt geen verandering in de overeengekomen huurprijs. Klager is uitkeringsgerechtigde en ontvangt het eerste jaar een huursubsidie die conform de regels is berekend over de 'rekenhuur'. Het volgende jaar ontvangt klager tien maanden lang ruim honderd gulden huursubsidie meer per maand. Dan komt de Afdeling Huursubsidie van de DSZW er achter dat er een fout gemaakt is. De huursubsidie is in het tweede jaar berekend over de werkelijk door klager betaalde huur in plaats van over de 'rekenhuur'. Klager moet ruim duizend gulden terugbetalen. Een deel van dat bedrag wordt verrekend met de nog resterende twee maanden uit te keren huursubsidie en de rest - ruim achthonderd gulden - moet via een acceptgirokaart terugbetaald worden. Klager weet niet hoe hij dat moet doen van zijn uitkering en wendt zich tot de Ombudsman. Het blijkt dat er op de gang van zaken weinig aan te merken valt. Natuurlijk is het slordig dat de huursubsidie fout berekend is en dat het tien maanden duurt voordat de fout aan het licht komt. Aan de andere kant had klager ook wel wat alerter mogen zijn. Honderd gulden huursubsidie extra in de maand komt toch zomaar niet uit de lucht vallen. Wat wel fout ging, was dat er in de bij de acceptgiro gevoegde brief met tekst en uitleg over de terugvordering, verzuimd was te vermelden dat er een terugbetalingsregeling getroffen kon worden. Deze zinsnede was er bij het aanbrengen van een wijziging in de standaardtekst tussenuit gevallen. Nadat de dienst ook nog een onterechte (geautomatiseerde) aanmaning had verzonden in plaats van een overzicht van afbetalingstermijnen, werd er daarna alsnog een betalingsregeling overeengekomen.

Ingetrokken klacht over het instituut Sociaal Raadslieden

Dossiernr. 1999.0139

Hulp bij bezwaarschriften

Een bejaarde klager ontvangt sinds enige tijd een vergoeding voor vervoerskosten op grond van de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg). Van de Afdeling Voorzieningen Gehandicapten van de dienst krijgt zij op een gegeven ogenblik bericht dat haar vergoeding met ingang van 1 januari 2000 drastisch

omlaag gaat. Hiertegen wil zij een bezwaarschrift indienen. Wanneer zij echter contact opneemt met één van de sociaal raadslieden om haar te helpen bij het opstellen van een bezwaarschrift, weigert deze. Als reden hiervoor wordt aangevoerd dat de verlaging van de vergoeding een politieke beslissing betreft en dat het indienen van een bezwaarschrift weinig zin heeft. Klaagster benadert de Ombudsman. Uit het onderzoek blijkt dat de sociaal raadslieden niet verplicht zijn om bezwaarschriften voor (hulpbehoevende) burgers op te stellen. Bemiddeling van de Ombudsman leidt er echter toe dat de dienst toch nog een bezwaarschrift voor klager opstelt, vooral omdat klager ook het principiële politieke aspect aan de orde wou stellen en zelf niet meer bij machte was om de pen te hanteren. Klaagster is tevreden.

Ingetrokken klacht over de uitvoering van de Wet Inschakeling Werkzoekenden

Dossiernr. 1999.0067

Niet passende werkplek

Werkraat heeft klager voor een jaar uitgeleend aan de Stichting Welzijn Escamp. Als zou blijken dat klager naar tevredenheid zou functioneren zou verlenging van het contract kunnen plaatsvinden. Bij de eindevaluatie komt klager er echter niet goed van af zodat besloten wordt het contract met hem te beëindigen. Klager is het daarmee niet eens en wil bovendien een periodieke verhoging omdat hij conform de CAO-voorwaarden tenslotte een jaar lang gewerkt heeft. Ook wil hij dat bij een volgende baan rekening gehouden wordt met zijn overgebleven verlofdagen. Bij zijn bezoek aan het spreekuur van de Ombudsman legt zij hem uit dat van een periodieke salarisverhoging pas sprake is wanneer men langer dan een jaar in dienst is en als het dienstverband voortgezet wordt. Hetzelfde geldt voor de verlofdagen. Die zouden bij de oude werkgever voor een bepaalde datum opgemaakt moeten worden. Van een eventuele nieuwe werkgever mag niet verwacht worden dat die daarmee rekening houdt. Verder zou er bij Werkraat sprake van zijn klager als straatveger uit te lenen en daar voelt hij weinig voor. Als de Ombudsman de gang van zaken bij Werkraat nagaat valt er niets op de gang van zaken aan te merken. Klager heeft via Werkraat in korte tijd drie werkgevers versleten. Zijn wispelturige en kort aangeboden karakter speelt hem steeds parten. Alle omstandigheden in ogenschouw genomen valt er naar het oordeel van de Ombudsman aan het voornemen van Werkraat klager als straatveger uit te lenen niets aan te merken en zij volstaat met het uitleggen van één en ander aan klager.

Dossiernr. 1999.0137

De kledingvergoeding

Klager is ervan overtuigd dat hem tekort gedaan wordt, als hij op het spreekuur van de Ombudsman komt. Hij heeft is via de Stichting Werkbij bij een gemeentelijke dienst aan de slag gegaan en heeft van een collega gehoord dat hij recht heeft op een kledingvergoeding. Zijn probleem is dat hij niet weet aan welke voorwaarden hij moet voldoen om aan de kledingvergoeding te komen. Bij de gemeentelijke dienst waar hij werkzaam is, heeft hij zonder resultaat om informatie gevraagd. Navraag bij de DSZW leverde evenmin de gewenste inlichtingen op.

Dan blijkt klager de meest voor de hand liggende informatiebron vergeten te zijn: de Stichting Werkbij, zijn eigen werkgever. Hij heeft nog recht op fl. 100,- kledingvergoeding en kan, onder het overleggen van kassabonnen, alsnog de declaratie indienen.

Dossiernr. 1999.0138

Onvoldoende kennis van de Nederlandse taal

Klager had in zijn land van herkomst een goed betaalde baan, maar sedert zijn komst naar Nederland moet hij zien rond te komen van een bijstandsuitkering. Hij beklagt zich bij de Ombudsman dat hij door het optreden van de Werkraat geen baan op zijn oude niveau kan krijgen: de Werkraat zou op elk initiatief van zijn kant afwijzend reageren.

Als de Ombudsman het dossier van klager opvraagt en bestudeert, blijkt dat klager inderdaad suggesties had gedaan om gesubsidieerde opleidingen te volgen waarmee hij aan het arbeidsproces kon gaan deelnemen. Daaraan voorafgaand was hij echter een aantal malen voor een taal cursus aangemeld, die hij steeds met onvoldoende resultaat had afgesloten. Ook was het klager een aantal malen uitgelegd dat het geen zin had om de door hem voorgestelde opleidingen te volgen, als zijn 'taalniveau' daartoe ontoereikend was. Blijkbaar had klager moeite om dit te accepteren. De Ombudsman drukte

klager op het hart dat hij er zich niet voor hoefde te schamen dat hij het Nederlands nog niet machtig was en verwees hem weer naar Werkraat. De consulent van Werkraat had zich vooraf bereid verklaard om nog een keer samen met klager naar diens opleidingsmogelijkheden te kijken.

Dossiernr. 1999.0188

Het misverstand vanwege de handicap

Klager is hardhorend. Hij draagt een gehoorapparaat en praat wat harder dan normaal. Hij heeft een WW-uitkering en wil graag weer aan de slag. Het Arbeidsbureau brengt hem in contact met de Werkraat om informatie over diverse cursussen te kunnen krijgen.

Dan gaat het mis. Klager ervaart de houding van de consulent van de Werkraat als onheus. Hij laat het daarbij omdat hij wel naar een test kan gaan om te bepalen voor welke omscholingscursus hij - gelet op zijn capaciteiten - het meest in aanmerking komt. Het testresultaat is positief en hij verheugt zich op de komende cursus. Dan volgt een domper. De consulent van de Werkraat adviseert negatief. Klager zou in een groep als bedreigend over kunnen komen. Daar snapt klager helemaal niets van en hij wendt zich tot de Ombudsman.

De Ombudsman spreekt met de leidinggevende van de consulent af om een gesprek met de consulent en klager aan te gaan.

Het blijkt dat de consulent niet wist dat klager hardhorend was. Hij had het gehoorapparaat van klager niet gezien, gereageerd op het harde praten van klager en gedacht dat klager een dreigende houding had. Het misverstand wordt goed uitgepraat en wat belangrijker is: klager kan veertien dagen later alsnog de cursus volgen.

Ingetrokken klacht over de uitvoering van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen

Dossiernr. 1999.0101

Een auto of schulden aflossen

Klaagster vindt dat de Afdeling Schuldhulpverlening geheel ten onrechte het met haar afgesproken schuldsaneringstraject heeft stopgezet. Breekpunt was een auto die zij van haar broer had gekregen, omdat zij te ziek zou zijn om van het openbaar vervoer gebruik te maken.

Als de Ombudsman navraag bij de afdeling doet, blijkt de zaak anders te liggen dan klaagster had voorgespiegeld. Er was inderdaad sprake geweest van een broer die een auto cadeau wou doen, maar aan klaagster was uitgelegd dat het, gelet op al haar schulden, waaronder een aantal in de familiekring, beter was om de auto te weigeren en haar broer te vragen of zij in plaats daarvan een geldbedrag geschonken kon krijgen waarmee zij een aantal schulden kon aflossen. Verder was het niet alleen de kwestie met de auto die tot stopzetting van de schuldsanering had geleid. Klaagster had namelijk ook tot tweemaal toe een mobiele telefoon gekocht en daarmee nieuwe schulden gemaakt, hoewel zij ervoor was gewaarschuwd dat het maken van nieuwe schulden tijdens een schuldsaneringstraject uit den boze was.

Ingetrokken klachten over de uitvoering van de Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG)

Dossiernr. 1998.0004

Onduidelijke besluitvorming

Klager begrijpt er niets meer van als hij op het spreekuur van de Ombudsman komt. Het duizelt hem: de DSZW, Welzorg, ZVN, de Woningbouwvereniging, een keuringsarts, een aannemer. Als er maar een rolstoel en een aanpassing van de woning voor zijn gehandicapte echtgenote komt. Daar ging het hem om toen hij naar de dienst stapte en een aanvraag indiende. Hij is het spoor bijster en het duurt allemaal erg lang. Komt het wel goed, zo vraagt hij zich af.

Er blijkt bij de behandeling van de aanvragen inderdaad wat fout gegaan te zijn, maar de dienst herstelt ze en de behandelende ambtenaar is verder bereid om de diverse procedures nog eens uit te leggen. Gerust kan klager uitzien naar het passen van de rolstoel en de aanpassing van de woning.

Dossiernr. 1998.0015

Te weinig informatie

In de beschikking waarbij een woonvoorziening wordt toegekend op grond van de Wvg, is de tegemoetkoming vastgesteld op f 995,-. Behalve enkele verwijzingen naar de wet en de Verordening voorzieningen gehandicapten, is dat alle informatie die klagers bejaarde moeder van de Afdeling Voorzieningen Gehandicapten van de DSZW gekregen zou hebben. Klager wil weten welke voorzieningen er toegekend zijn en waar de genoemde artikelen uit de wet en de verordening op slaan en neemt telefonisch contact op met de betrokken afdeling. Daar krijgt klager te horen dat men daar ook niet weet om welke aanpassingen het gaat en voor wat betreft de tekst van de genoemde artikelen wordt klager doodleuk naar het Informatiecentrum verwezen. Daarop volgde een 'klachtbrief' aan de Ombudsman.

Het blijkt dat het geautomatiseerde systeem van de dienst inderdaad beschikkingen aan de aanvrager toestuurt met een laag informatief gehalte. Dat systeem wordt op korte termijn vervangen. Verder blijkt dat de eigenaar van een woning waarin de aanpassingen aangebracht moeten worden, over die aanpassingen een aparte brief met een programma van eisen ontvangt. Daarin staat precies om wat voor voorzieningen het gaat. In dit geval was klager de eigenaar van de woning waarin zijn bejaarde moeder woont, en was zijn adres op de afdeling niet meer bekend. De afdeling had dit willen oplossen door de 'eigenaren-brief' naar de aanvrager te zenden, derhalve klagers moeder, maar die brief was in het ongereede geraakt. Het Hoofd Integratie en Hulpverlening van de DSZW geeft in zijn excuusbrief aan klager toe dat hij de wijze waarop klager telefonisch te woord is gestaan beneden alle peil acht. De leiding van de afdeling is verzocht extra aandacht aan dit aspect te besteden.

Dossiernr. 1998.0019

Een klaagster met ervaring in verhuizen

Klaagster heeft via de Afdeling Voorzieningen Gehandicapten een rolstoel en een auto in bruikleen gekregen voor het vervoer van haar invalide zontje. Omdat zij haar woonsituatie niet plezierig vindt, besluit zij te verhuizen naar een van de buurgemeenten en vraagt een vergoeding van de verhuiskosten aan. Die wordt geweigerd wegens het ontbreken van een medische noodzaak. Als de afdeling vervolgens de rolstoel en de auto terugvraagt, wendt klaagster zich tot de Ombudsman, omdat de afdeling onvoldoende rekening zou houden met het feit dat het nog even kan duren voordat de buurgemeente tot de verstrekking van identieke voorzieningen overgaat.

Als de Ombudsman het dossier van klaagster opvraagt en bestudeert, blijkt dat klaagster korte tijd in Den Haag woonachtig is geweest en al eerder een verhuizing heeft meegemaakt, waarbij zij de voorzieningen voor haar zontje opnieuw moest aanvragen. Gelet op die ervaring zou zij moeten weten dat het enige dagen in beslag neemt voordat het besluit valt dat een voorziening wordt voortgezet. Ook blijkt de afdeling een brief aan klaagster te hebben gestuurd waarin verwezen wordt naar de Wvg-contactpersoon van de buurgemeente, opdat klaagster weet waar zij zich moet melden. Tenslotte blijkt dat de afdeling kopieën van de voor de voortzetting van de bruikleenovereenkomst benodigde stukken aan de buurgemeente heeft toegezonden, zodat klaagsters aanvraag snel kan worden afgehandeld. Als de buurgemeente na enkele dagen besluit om de voorzieningen voort te zullen zetten, sluit de Ombudsman dit dossier. Van een gegronde klacht zou geen sprake geweest zijn.

Dossiernr. 1999.0006

Gewijzigde bevoorschotting

Een hoogbejaarde minder valide inwoner van Den Haag heeft op grond van de Wvg sedert 1997 recht op een vervoersvoorziening. De Afdeling Voorzieningen Gehandicapten heeft de kosten steeds door middel van twee voorschotten (in de maanden januari en juli) en door middel van een 'einddeclaratie' (in de maand december) vergoed. In de maand juli 1999 blijft het tweede voorschot opeens uit, waardoor klaagster in financiële problemen geraakt. Zij beklagt zich bij de Ombudsman.

Als de Ombudsman de klacht in onderzoek neemt, blijkt dat bij de invoering van de vervoersvoorziening in 1996 was bepaald dat de kosten door middel van één forfaitair voorschot en een 'einddeclaratie' aan de cliënten zouden worden vergoed. Op aandringen van de gehandicaptenorganisaties was dit vanaf het jaar 1997 gewijzigd in twee forfaitaire voorschotten en een 'einddeclaratie'. Bij de eindcontrole over het jaar 1997 was gebleken dat er weinig 'einddeclaraties' waren binnengekomen. De dienst had daaruit geconcludeerd dat er mogelijk ook cliënten waren die wel een tweede forfaitair voorschot hadden ontvangen, maar die vergoeding niet geheel voor de bekostiging van de vervoerskosten hadden

aangewend. De dienst had het tweede forfaitaire voorschot vervolgens afgeschafte en aan cliënten meegedeeld dat zij voortaan één forfaitair voorschot in januari zouden krijgen en een bericht in juli over de mogelijkheid van een tweede voorschot aan de hand van een tussentijdse declaratie. Dat laatste bericht was echter nooit verzonden en de dienst erkende dat de cliënten van de dienst derhalve onvoldoende over de wijziging in de bevoorschotting waren geïnformeerd. De dienst zond cliënten alsnog bericht over de wijziging; en klaagster kreeg aan de hand van een door haar ingediende declaratie een tweede voorschot. Zij trok haar klacht daarna in.

Dossiernr. 1999.0017

De onwillige particuliere verhuurder

Klaagster is gehandicapt en vraagt op grond van de Wet Voorzieningen Gehandicapten bij de dienst om de aanpassing van haar woning. Zorgvoorziening Nederland heeft een paar weken na haar aanvraag een positief advies uitgebracht, maar toen werd het stil. Al zij de dienst belt, ervaart zij de antwoorden als onduidelijk. Een jaar nadat zij haar aanvraag voor de aanpassing van haar woning had ingediend, wendt klaagster zich daarom tot de Ombudsman.

Het blijkt dat klaagster niet in een woning van een woningcorporatie woont, maar in een woning van een grote beleggingsmaatschappij. De dienst heeft die particuliere verhuurder direct na de ontvangst van het positieve advies van Zorgvoorziening Nederland het verzoek gestuurd om een offerte voor het aanbrengen van de voorzieningen aan te brengen. De particuliere verhuurder reageerde daarom met de vraag op grond van welk wettelijk voorschrift tot woningaanpassing moet worden overgegaan.

De Ombudsman dringt erop aan dat de dienst de wettelijke verplichting aan de verhuurder verduidelijkt. Dat gebeurt in een telefoongesprek met de juridisch adviseur van de particuliere verhuurder. Die wil kopieën van de Wet Voorzieningen Gehandicapten om de verplichting eens goed te gaan bestuderen. Helaas komt het daarna zover dat de dienst een brief aan de verhuurder schrijft met de verduidelijking dat een aanschrijving op grond van de Woningwet kan volgen als de particuliere verhuurder niet meewerkt. Dan komt er eindelijk schot in de zaak. De particuliere verhuurder zal meewerken aan het aanbrengen van de voorzieningen.

Dossiernr. 1999.0021

Hellingbaan met hindernissen

De moeder van klager heeft een rollator, maar kan deze niet ten volle benutten nu er voor de woning van mevrouw drempels liggen waar ze met haar rollator niet overheen kan komen. Klager heeft daarom zijn moeder geholpen met het indienen van een aanvraag voor een hellingbaan bij de Afdeling Voorzieningen Gehandicapten. Al snel komt er een ontvangstbevestiging met de mededeling dat er een oproep zal volgen van een adviserende instantie om een programma van eisen op te stellen. Hierna zal aan de verhuurder een offerte worden gevraagd in verband met de te vergoeden kosten. Dit duurt erg lang en als de offerte eindelijk komt, blijkt deze niet correct te zijn. Een nieuwe offerte wordt gevraagd. Dit duurt wederom maanden en ook deze offerte deugt niet. Als klager vraagt hoe lang deze eenvoudige aanvraag nog gaat duren, schrijft de dienst dat er, gelet op de verstreken tijd - meer dan een jaar - bij wijze van uitzondering zal worden afgehandeld op basis van de laatste offerte, ondanks dat deze niet voldoet aan de eisen. Na verder getouwtrek tussen verhuurder en de dienst worden er uiteindelijk toch werkzaamheden uitgevoerd. Gelet op de belabberde kwaliteit van de werkzaamheden, meldt klager zich bij de Ombudsman.

De Ombudsman neemt contact op met de dienst en vraagt waarom het allemaal zo lang duurt en of het eindresultaat bekeken is door de plantoetsers van de Afdeling Voorzieningen Gehandicapten. De dienst geeft aan dat de verhuurder zeer onwelwillend is, en dat de plantoetsers het door de verhuurder gereed gemelde werk nog moet keuren. De plantoetsers constateert vervolgens dat er geen hellingbaan is neergelegd, maar dat de verhuurder heeft volstaan met het plaatsen van twee tegels voor de opstaande rand. Het is nog steeds onmogelijk dit niveauverschil te nemen met de rollator.

Ook de drempel bij de deur is nog steeds aanwezig en blijft een hindernis vormen. De dienst zet de verhuurder onder druk, waarna de aanpassing conform de eisen van de Wvg plaatsvindt. Klager is daarna nog steeds van mening dat er een wanprestatie is geleverd, maar de dienst kan niet anders constateren dan dat de aanpassing van de woning nu volgens de Wvg-toetsing correct is. De Ombudsman adviseert klager om zelf de verhuurder in gebreke te stellen. De dienst heeft, ondanks de lange afhandelingstermijn, gedaan wat zij kon in deze kwestie. Omdat de Ombudsman niets meer kan betekenen, trekt klager zijn klacht in.

Dossiernr. 1999.0174

Het opgeborgen dossier

Klagers schoonmoeder had op grond van de Wet voorzieningen gehandicapten recht op een vervoersvoorziening. Klager verzorgde haar declaraties. Als zijn schoonmoeder overlijdt, meldt klager dit conform de voorschriften aan de DSZW en wacht op de afwikkeling van de laatste declaraties. Daarbij gaat iets mis, want het duurt allemaal erg lang. Klager schrijft de dienst éénmaal: geen reactie. Klager schrijft een tweede maal: weer geen reactie. Uiteindelijk wendt klager zich een half jaar na het overlijden van zijn schoonmoeder tot de Ombudsman.

Het blijkt dat het dossier van wijlen klagers schoonmoeder in het archief van de DSZW was opgeborgen en dat klagers brieven keurig in dat dossier werden gearhiveerd. Keurig, nou ja. Onbeantwoord, dat bleven de brieven.

De dienst hersteld de fout en de laatste declaratie wordt alsnog met excuses afgewikkeld.

Beëindigde klachten over de uitvoering van de Algemene Bijstandswet (ABW)

Dossiernr. 1999.0036

Onvoldoende informatie

Als de WW-uitkering van klaagster begin 1998 afloopt, wendt zij zich tot de dienst om een bijstandsuitkering aan te vragen en om na te gaan of zij met toestemming van de dienst als zelfstandige in haar levensonderhoud kan gaan voorzien. Tegelijkertijd neemt klaagster een bedrag aan hypotheek op om een startkapitaal voor haar bedrijfje te hebben. Op grond van het inmiddels beschikbare kapitaal weigert de dienst om klaagster een bijstandsuitkering te verstrekken en met de afhandeling van haar aanvraag om als zelfstandige aan de slag te gaan, wil het evenmin vlotten. Klaagster weet niet meer waar zij aan toe is, en wendt zich tot de Ombudsman.

Als de Ombudsman bij de sociaal bijstandsbemtenaar van betrokkene navraag doet, erkent deze onmiddellijk dat de informatie vanuit het Wijkkantoor naar klaagster niet optimaal is geweest. Klaagster had zich in een vroeg stadium tot de dienst gewend, en in een gesprek met de Afdeling Zelfstandigen van de dienst vernomen, dat zij niet in aanmerking kwam voor het starten van een bedrijf onder de toepassing van het Besluit bijstandverlening zelfstandigen, maar wel voor de start als zogenaamd marginaal zelfstandige. Een en ander was abusievelijk niet in een beschikking vastgelegd. De aanvankelijke weigering om klaagster een bijstandsuitkering te laten genieten, was inmiddels - met de hulp van een advocaat - rechtgetrokken: de bijstandsuitkering was met terugwerkende kracht toegekend en uitgekeerd. Voor de Ombudsman voldoende reden om het dossier van klaagster te sluiten.

Beëindigde klacht over de uitvoering van de Wet Inkomensvoorziening Oudere en Arbeidsongeschikte Werklozen

Dossiernr. 1999.0259

De acceptatie van een verrekening

Klager ontvangt een WAO-uitkering van het GAK; en een aanvullende IOAW-uitkering van de dienst. Begin 1999 is deze IOAW-uitkering een kleine f 100, - lager dan normaal en hij beklagt zich daarover bij de dienst. Als zijn klacht onbeantwoord blijft, wendt hij zich tot de Ombudsman.

Er blijkt sprake te zijn van een verrekening die is uitgevoerd en die de dienst op verzoek van de Ombudsman in een persoonlijk gesprek met klager wil toelichten. Na het persoonlijk gesprek blijft klager ervan overtuigd dat de verrekening niet correct is, waarna de dienst de Verreken Afdeling inschakelt om een en ander op papier te zetten. Ook dan blijkt de verrekening juist te zijn, waarna de Ombudsman besluit het dossier te sluiten. De klacht zou ongegrond geweest zijn.

Onbevoegde klacht over de Wet Inburgering Nieuwkomers

Dossiernr. 1999.0114

Nakoming van een overeenkomst of een beschikking

Klaagster is nieuwkomer en heeft na een intakegesprek bij het Haags Startpunt Nieuwkomers (HSN) een inburgeringscontract en een onderwijsovereenkomst getekend, waarna zij in september 1998 met Nederlandse taallessen is begonnen. Op grond van de onderwijsovereenkomst gaat zij er vanuit dat zij de taallessen mag volgen tot het niveau van een staatsexamen. De taalschool legt haar in mei 1999 een nieuwe onderwijsovereenkomst voor waardoor zij haar recht op onderwijs beperkt ziet tot het behalen van een lager diploma voor één van de taalvaardigheidsniveau's uit de Wet Inburgering Nieuwkomers. Zij dient hiertegen een bezwaarschrift in bij het HSN en beklagt zich ook bij de Ombudsman.

Als de Ombudsman natrekt of de dienst de ontvangst van het bezwaarschrift heeft bevestigd, blijkt dat niet het geval te zijn. Het HSN heeft het bezwaarschrift in de maand juni als een verzoek om informatie

afgehandeld, maar het hoofd van het HSN zal ervoor zorgdragen dat de bezwaarprocedure alsnog wordt doorlopen. Als klaagster in augustus bij de Afdeling Bezwaar en Beroep van de dienst naar de afhandeling informeert, weet die afdeling van niets en klaagster wendt zich wederom tot de Ombudsman. Het blijkt dan dat het bezwaarschrift enige tijd "heen en weer is geschoven" tussen het HSN en de Afdeling Bezwaar en Beroep, omdat het onduidelijk was of er sprake was van een eis tot nakoming van de onderwijsovereenkomst of van bezwaar tegen een beschikking. Op aandringen van de Ombudsman deelt het hoofd van de Afdeling Bezwaar en Beroep uiteindelijk in september aan klaagster mee dat haar bezwaarschrift in behandeling is genomen, waarna de Ombudsman zich onbevoegd verklaart. In de beschikking op het bezwaarschrift sprak de Commissie Sociale Zekerheid overigens uit dat er sprake was van een beschikking die op rechtsgevolg gericht was en stelde klaagster verder in zoverre gelijk dat zij nog een deel van het cursusgeld en het examengeld voor het afleggen van een staatsexamen vergoed kreeg.

DIENST STADSBEHEER

Aantal klachten:	42
waarvan:	
-ingetrokken	32
-onbevoegd	3
-ongegronnd	3
-gegrond	4

Aard van de klachten:*	
-communicatiestoornis	3
-gebrekkige inleving	6
-geen informatie	2
-mist feitelijke grondslag	1
-niet te classificeren	2
-ondanks interne klachtregeling	1
-ongeïnteresseerd	13
-onjuiste misleidende informatie	1
-onrechtmatigheid	1
-onvoldoende belangenafweging	4
-onzorgvuldigheid	14
-strijd met gewekte verwachtingen	4
-te late/trage afhandeling	13
-te weinig informatie	7

Ingetrokken klacht over de toepassing van de Algemene Politieverordening

Dossiernr. 1999.0003

Folders op voorraad

Een hondenbezitter leest in de Stadskrant dat de Haagse stranden vanaf 1 juni tot 1 september verboden terrein zijn voor honden. De verbodsbepaling vloeit voort uit het zogenaamde hondenbeleid waarin verder is bepaald dat honden altijd aan de lijn moeten lopen. In het Stadskrantartikel staat voorts dat er in Den Haag bepaalde uitzonderingsgebieden zijn waar honden naar hartenlust mogen uitrennen. Die gebieden staan aangegeven op de Hondenkaart die op elk stadsdeelkantoor is te verkrijgen, zo sluit het artikel af.

Als de hondenbezitter naar het stadsdeelkantoor in zijn buurt gaat en om de Hondenkaart vraagt, deelt de medewerker aan de balie mee dat de kaart niet voorradig is en dat de hondenbezitter de kaart maar bij de Belastingdienst moet gaan aanvragen. Dat schiet de hondenbezitter in het verkeerde keelgat; de kaart zou volgens de Stadskrant toch op het stadsdeelkantoor te verkrijgen zijn? Na een woordenwisseling, wendt hij zich tot de Ombudsman.

Het blijkt dat de baliemedewerker, die normaliter verzoeken als die van de hondenbezitter afhandelt, een vrije dag had en dat de huismeester klager te woord had gestaan. Ook blijkt uit het onderzoek van de Ombudsman dat de Hondenkaart wel op het Stadsdeelkantoor aanwezig was en dus verstrekt had kunnen worden. De voorlichter van de dienst zendt de Hondenkaart alsnog over de post naar klager toe; en de stadsdeelcoördinator laat weten dat de huismeester verder had kunnen gaan in zijn service naar de burger door het adres van de hondenbezitter op te schrijven en de kaart na te zenden. Voor klager was dit voldoende om zijn klacht in te trekken.

Ingetrokken klacht over de toepassing van de Algemene Wet Bestuursrecht

Dossiernr. 1998.0021

Verzuimde publicatie aanvraag van een bouwvergunning

Klaagster en andere bewoners van huizen langs een kade ergeren zich aan de omvangrijke opbouw van enkele onlangs afgemeerde woonboten en daarbij aangebrachte afscheidingen en bergingen op de kade. Het uitzicht op het water wordt hen daardoor ontnomen en daarvoor in de plaats kijkt men uit op rommelige opslagplaatsen. Zowel bij het verstrekken van de vergunning voor een ligplaats als bij de bouwvergunning bleek het een en ander mis te zijn gegaan. Zo waren diverse vergunningaanvragen niet gepubliceerd. Hoewel dit verzuim werd gecorrigeerd en belanghebbenden alsnog in de gelegenheid

werden gesteld hun bezwaren kenbaar te maken, bracht het onderzoek ook aan het licht dat bepaalde voorschriften zoals die ten aanzien van de maatvoering van woonschepen onvoldoende gehandhaafd konden worden en er in de regelgeving rond het gebruik van kaden door woonbootbewoners weinig lijn viel te ontdekken. Met het oog op het intensievere gebruik dat woonbootbewoners in de afgelopen jaren van de kaden zijn gaan maken, was besloten de regelgeving aan te passen. Daarop vooruitlopend waren alle bouwsels langs de kaden geïnventariseerd, maar daarbij leek het te zijn gebleven. De bij de Ombudsman binnengekomen klacht bracht de zaak weer onder de aandacht van de betrokken diensten. De voorbereiding van het nieuwe beleid met bijbehorende regelgeving was aanvankelijk wat moeizaam verlopen omdat er niet alleen meerdere diensten bij betrokken waren maar ook omdat er op het terrein van de bouwvergunning, de APV en de precarioheffing het een en ander geregeld en aangepast moest worden. Uiteindelijk lagen er echter een tweetal nota's over het wonen op het water en het gebruik van kaden voor inspraak gereed. Toen de Ombudsman klaagster daarvan op de hoogte stelde trok zij spontaan haar op zichzelf gegronde klacht in en kondigde aan zich aan de inspraak te zullen gaan wijden.

Dossiernr. 1999.0092

Te late publicatie vergunningaanvraag

Een strandtentexploitant vroeg bij de afdeling Vergunning&Informatie van de D.B. bij het Stadsdeelkantoor Loosduinen een zogenoemde eenmalige nachtvergunning aan. Met een dergelijke vergunning mag een horecagelegenheid op een bepaalde datum tot in de kleine uurtjes open blijven. Dergelijke vergunningaanvragen dienen vroegtijdig in de Stadskrant of een van de weekbladen te worden gepubliceerd. Belanghebbenden zoals omwonenden hebben dan de gelegenheid hun eventuele bezwaren tegen het afgeven van een vergunning bij de betrokken afdeling van het Stadsdeelkantoor kenbaar te maken. In dit geval vond de publicatie van de aanvraag slechts twee dagen voor de datum plaats waarvoor de vergunning was bedoeld. Voor een omwonende die tegen de voorgenomen vergunningafgifte bezwaar had willen maken bleef te weinig tijd over om die bezwaren kenbaar te maken. De oorzaak bleek het grote aanbod voor publicaties van vergunningaanvragen te zijn geweest waardoor de Stadskrant paginaruimte tekort kwam. Zonder overleg met de dienst werd een deel van de vergunningaanvragen -waaronder die van de strandtentexploitant- naar een weekblad overgeheveld met de bedoeling die in de eerstvolgende editie te publiceren. Dat liep mis met als gevolg een voor klager veel te korte termijn om bezwaren kenbaar te maken. Ter voorkoming van herhaling van dit soort klachten sprak de Ombudsman met de dienst af dat met de redactie van de Stadskrant zou worden geregeld dat overheveling van publicaties van de dienst alleen in overleg met deze dienst mag geschieden en dat er in het vervolg door de dienst zelf op gelet zal gaan worden of publicaties op de afgesproken datum verschijnen. Deze maatregelen werden klager met verzoek om excuus onder de aandacht gebracht. Klager liet daarop weten de zaak als afgehandeld te beschouwen.

Dossiernr. 1999.0195

Bezwaarprocedure niet voldoende duidelijk voor de burger omschreven

In de Scheveningse Courant van 4 maart 1999 maken B&W het Besluit inzake uitbreiding werkingstijden betaald parkeren Pellenaerstraat en omstreken bekend (Besluit van 16 februari 1999). Het Besluit vermeldt de mogelijkheid voor het instellen van bezwaar tegen bepaalde onderdelen. Klager dient een bezwaarschrift in tegen het Besluit. Groot is zijn verbazing wanneer de commissie beroep- en bezwaarschriften hem schrijft dat het op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) niét mogelijk is om een bezwaarschrift in te dienen tegen het desbetreffende Besluit. Verder laat de commissie weten dat hij vier weken de tijd heeft om aan te geven waarom hij denkt een bezwaarschrift te kunnen indienen tegen het "Besluit van 3 april 1997".

Klager snapt er niets meer van en neemt contact op met de Ombudsman. Uit het onderzoek blijkt allereerst dat de commissie per abuis melding maakte van de datum van het Besluit van 3 april 1997. Ten tweede wordt in het gepubliceerde besluit van 16 februari onvoldoende duidelijk voor de burger aangegeven tegen welke onderdelen wel of geen bezwaarschrift kan worden ingediend, en wat de rol van de Awb is in deze. De commissie stuurt klager een nieuwe brief waarin excuses wordt aangeboden. Ook wordt er in de brief meer uitleg gegeven over de werking van de Algemene wet bestuursrecht (bezwaarprocedure) in relatie tot het desbetreffende besluit.

Ingetrokken klachten over het beheer van de openbare ruimte

Dossiernr. 1998.0013

En zo werd Den Haag weer een stukje schoner

Al bijna vijf jaar kijkt klager ertegenaan vanuit zijn woning: een in zeer slechte staat verkerende catamaran, afgemeerd in een van de binnenwateren van Den Haag. De eigenaar kijkt er waarschijnlijk al jaren niet meer naar om, want de catamaran wordt duidelijk gebruikt als een illegale stortplaats voor vuilnis. De dienst kijkt er evenmin naar om, want hoewel klager er bij de dienst diverse malen aandacht voor vraagt dat het binnenwater door de gang van zaken verloedert; actie ondernemen, ho maar. Als de Ombudsman zich ermee bemoeit, blijkt de eigenaar van de catamaran in het Midden-Oosten te verblijven, hetgeen aanschrijven bemoeilijkt. De dienst is het er echter mee eens dat de illegale vuilstortplaats uit het binnenwater moet verdwijnen. Vuil trekt immers vuil aan en op een verdere verloedering van de buurt zit niemand te wachten. Daarom versleept de dienst de catamaran. En de dienst doet meer. Diverse gezonken en half gezonken schepen in de binnenwateren worden onder de werking van de Wrakkenwet gebracht, waardoor de schepen kunnen worden afgevoerd en men in Den Haag weer wat meer van de fraaie binnenwateren kan gaan genieten.

Dossiernr. 1998.0014

Kappen boom

Klaagster, die een flat bewoont op de eerste verdieping, beklagde zich herhaaldelijk bij de gemeente over de hinder die zij ondervindt van de boom die voor haar flat staat. De boom ontnemt klaagster veel zonlicht en zij wil dat de boom wordt gekapt. De gemeente wil hier echter niet aan, dus verzoekt klaagster de Ombudsman om tussenkomst.

De Ombudsman neemt contact op met het Stadsdeelkantoor en vraagt of er regels bestaan met betrekking tot het behouden en het kappen van bomen. Er blijkt inderdaad een "Richtlijn bomen" te bestaan en de Ombudsman krijgt deze opgestuurd. Uit de richtlijn valt op te maken dat voor bomen - zoals de boom die zich voor klaagsters flat bevindt - de volgende eisen gelden: tussen boom en gevel moet zich tenminste een afstand van zeven meter bevinden en de takken van de boom moeten tenminste één meter van de gevel verwijderd zijn (de zogenaamde 'takvrije ruimte'). De boom waar klaagster zich aan ergert, staat acht en een halve meter van de gevel verwijderd en de 'takvrije ruimte' tot de gevel bedraagt vier meter. Er was dus geen sprake van dat de boom niet conform de richtlijn was geplant, dan wel dat de snoei te wensen overliet. Pas nadat de Ombudsman dit had verduidelijkt, kon klaagster dit aanvaarden.

Dossiernr. 1998.0060

Actie en reactie

Twee dames verzamelen in juli 1997 handtekeningen in hun straat om de veiligheid en het aanzien van de straat te gaan verbeteren. De veiligheid zou verbeterd moeten worden door het invoeren van eenrichtingverkeer en het aanzien door het plaatsen van bomen in de straat. De plannen worden vergezeld van een lijst met handtekeningen aan de DSB aangeboden. De dienst zegt toe de plannen te zullen bestuderen en over drie maanden met een reactie te komen richting de initiatiefneemsters. Als er na vier maanden nog geen bericht is, nemen de dames contact op. Ze krijgen te horen dat er snel een reactie zal volgen. Eind december volgt de langverwachte brief van de DSB. Het voorstel voor de invoering van eenrichtingverkeer zal in behandeling genomen worden; en het initiatief voor de bomen moet nog verder onderzocht worden. In mei blijkt dat er in de straat eenrichtingverkeer zal worden ingevoerd. De dames werden hierover niet door de dienst op de hoogte gesteld. Ze kwamen er toevallig achter. Over de bomen hebben ze niets meer iets gehoord. Ontstemd wenden ze zich tot de Ombudsman. Deze start een onderzoek.

Uit het onderzoek blijkt dat de dienst nog steeds bezig is met het zoeken naar een manier om in de straat bomen te planten. Er wordt echter niet gecommuniceerd met de dames. Op initiatief van de Ombudsman komt het tot een gesprek, biedt de dienst haar excuses aan en belooft beterschap aan de dames. Ondanks alle beloftes blijft de communicatie echter een probleem. Pas na enige tijd is er een plan voor de aanplant van bomen in de straat. De bewoners kunnen zich uitspreken via een enquête. De uitkomst is voor de dames teleurstellend. De bewoners willen geen bomen nu blijkt dat dit ten koste zal gaan van een aantal parkeerplaatsen. Nu de uitkomst negatief is, trekken de dames hun klacht in. De Ombudsman wil met klem wijzen op het belang dat er gereageerd wordt op initiatieven van burgers en dat de afhandeling in dit geval niet goed verlopen is. De Ombudsman wil dat dit soort zaken in de toekomst beter wordt opgepakt en heeft dit laten weten aan de directeur van de dienst die toezegde initiatieven van bewoners serieus te zullen nemen.

Dossiernr. 1999.0082

De gevaarlijke loopplank

In het kader van de reconstructie van de Leyweg graaft de door de D.B. ingeschakelde aannemer een diepe geul voor de winkels uit. De dienst stelt alles in het werk om de middenstand niet de dupe van de reconstructie te laten zijn en om het winkelend publiek het gerief van winkelen in de buurt te laten behouden. In het bestek van de aannemer heeft de dienst daarom bepaald dat er over de gegraven geul planken moeten worden gelegd waardoor de winkels bereikbaar blijven. Klager is er echter getuige van dat er bij één van de winkels een wel héél smalle loopplank over de geul is gelegd: een voor bejaarden en slecht ter been zijnde burgers gevaarlijke situatie. Hij belt naar de klachtenlijn van de dienst, maar krijgt nul op rekest.

Klagen via de Ombudsman heeft tot resultaat dat de wegbeheerder op zijn 06 - nummer van de situatie in kennis wordt gesteld en die neemt snel actie. De aannemer was in de fout en er komt een betere loopplank.

Dossiernr. 1999.0085

Het trage wegbeheer

"We kunnen er een jubileum aan besteden" is de wat wrange opmerking van een bejaard echtpaar dat zich op het spreekuur van de Ombudsman meldt. Wat blijkt? Twee en een half jaar geleden verwijderde de dienst een boom in de straat vlak bij de woning van het echtpaar. De wortelstronk bleef staan. Die zou de dienst later verwijderen. Het trottoir ging inzakken. Klaagster die slecht ter been was en over een invalidenparkeerplaats beschikte, kreeg problemen met het slechte trottoir. Contacten met het Stadsdeelkantoor resulteerden in een brief gedateerd 8 september 1998 met de volgende inhoud: "uw melding wordt opgenomen in het reguliere onderhoudsprogramma, hetgeen inhoudt dat op korte termijn (binnen vier weken) actie wordt genomen". Ondanks herhaalde telefoontjes hield de dienst geen woord: het trottoir bleef slecht. Reden voor het echtpaar om zich na ommekomst van één jaar beloven maar niet gestand doen, bij de Ombudsman over de dienst te beklagen.

Dan komt alles in een stroomversnelling. De wegbeheerder stelt zich er persoonlijk garant voor dat het trottoir binnen veertien dagen hersteld wordt, hetgeen ook gebeurt.

Dossiernr. 1999.0086

Smet door onzorgvuldigheid op een zorgvuldig geplande bruiloft

Klagers stappen binnenkort in het huwelijksbootje en zij willen de foto-reportage graag houden in de prachtige Japanse tuin van het park Clingendael. Klagers vragen hiervoor toestemming aan D.B. Vervolgens wordt door D.B. aan klagers toestemming verleend om op hun trouwdag van 16.30 tot 18.30 foto's te maken in de Japanse tuin. Wanneer klagers op hun trouwdag om 16.40 arriveren bij de Japanse tuin, blijkt deze tot hun grote verbijstering reeds gesloten. De medewerker met de toegangssleutel schijnt reeds naar huis te zijn. Zwaar teleurgesteld nemen klagers contact op met de Ombudsman.

De dienst deelt aan de Ombudsman mee dat één en ander inderdaad is misgelopen. Zo was er wel iemand met een sleutel aanwezig, maar die wachtte het bruidspaar op een andere plek op. De dienst had verzuimd dit voldoende duidelijk door te geven aan het bruidspaar. De zaak wordt in der minne geschikt. De dienst biedt aan klagers excuses aan en betaald tevens een gedeelte van de kosten van de foto-reportage. Ook zal de dienst er zorgvuldig op toezien dat dergelijke problemen zich in de toekomst niet meer voordoen. Klagers nemen hiermee genoegen.

Dossiernr. 1999.0105

Constructie en bereikbaarheid

Al tijden is zowel de stoep, als de rijweg voor klagsters flat opgebroken en ondervindt ze volgens haar in toenemende mate problemen om haar woning per fiets te verlaten en weer te bereiken. Bij navraag bij de gemeente heeft ze het gevoel niet serieus genomen te worden, want haar werd geadviseerd om te rijden. Navraag bij de verantwoordelijke afdeling van het betrokken Stadsdeelkantoor leert dat de reconstructie van de stoep en het wegdek in de eindfase verkeert en dat het de bedoeling was om klagster op een alternatieve route via een parkeerterrein te wijzen. Dat is inderdaad wat om. Uit de gegeven toelichting blijkt dat de bereikbaarheid van de flat goed in het oog gehouden wordt. Er is getracht een zo goed mogelijk evenwicht te bereiken tussen de voortgang van de werkzaamheden en de bereikbaarheid van de woningen, vooral voor wat betreft de bereikbaarheid voor gehandicapten. Omdat van die zijde geen onvertogen woord is vernomen, gaat de Ombudsman er zonder meer van uit dat de

zaak goed geregeld is. Het tijdelijk stukje omrijden moet klaagster maar voor lief nemen. Het is niet anders en daar is ze het uiteindelijk ook wel mee eens.

Dossiernr. 1999.0129

Vallende bomen

Klaagster richt zich met een brief tot de Ombudsman. Tijdens de 'watersnood' van september 1998 zijn er achter het huis van klaagster diverse bomen omgewaaid, waarbij schade is aangericht. Volgens klaagster was dit alles niet nodig geweest als de groenbeheerder eerder naar de bewoners had geluisterd. Al jaren probeerden klaagster en haar burens de groenbeheerder te overtuigen van het gevaar dat van de bomen uitging. Na diverse telefoontjes door haar en de burens heeft de groenbeheerder de bomen bekeken en diverse takken laten verwijderen. Toen een van de wethouders een jaar later de wijk bezocht en langskwam, had klaagster hem over de bomen aangesproken en iemand uit het gevolg van de wethouder zou gezegd hebben dat de bomen verkeerd geplant zouden zijn. Klaagster besluit derhalve weer contact op te nemen met de groenbeheerder. Deze vond een gesprek niet nodig weet klaagster zich te herinneren. Doordat de grootste vrees van klaagster inmiddels waarheid is geworden, wendt zij zich tot de Ombudsman.

De Ombudsman start een onderzoek. Hieruit blijkt dat het Schadebureau van de dienst zich heeft beziggehouden met de afhandeling van de schadeclaim. De schade wordt niet vergoed, omdat er sprake zou zijn van overmacht. De Ombudsman kan zich, gelet op de omstandigheden, vinden in deze conclusie. Wel vindt de Ombudsman dat de groenbeheerder serieuzer had dienen om te gaan met de gevoelens van onveiligheid, waarvan bij klaagster en haar burens sprake was. De Ombudsman vindt het niet instemmen met een gesprek een gemiste kans, zeker nu de groenbeheerder zo de onrust bij de bewoners had kunnen wegnemen. De Ombudsman is derhalve van mening dat de dienst duidelijker dient te communiceren met bezorgde burgers.

De dienst zal dit signaal van de Ombudsman oppakken. Overigens levert het contact met de Ombudsman voor klaagster toch nog iets positiefs op. De wortelgangen die overbleven na het verwijderen van de gevallen bomen, worden eerder dichtgemaakt dan was toegezegd.

Dossiernr.1999.0159

Doorgeschoten bosplantsoen

De ligging van zijn huis met de tuin op het zuidwesten was voor klager destijds de doorslaggevende reden het huis in de nieuwbouwwijk te kopen. Om de wijk snel een groen aanzicht te geven werden er onder meer op een smalle groenstrook langs een sloot achter klagers tuin door de dienst snelgroeiende bomen geplant. De bomen zijn inmiddels echter zo hoog geworden, dat ze zowel in de tuin, als in huis, veel zonlicht wegnemen. De burens van klager zitten zelfs zomers overdag nog met het licht aan in huis. Klager is al jaren bezig aan deze vorm van overlast iets te doen. Er zijn wel medewerkers van de Afdeling Groenbeheer van het betrokken Stadsdeelkantoor langs geweest, maar daar bleef het dan ook bij. In het vroege voorjaar verzoekt klager het Stadsdeelkantoor voor de zoveelste maal actie te ondernemen.

Het hoofd Publieksfuncties wijst klager erop, dat er onlangs een zogenaamde wintersnoei heeft plaatsgevonden en dat ervan uitgegaan wordt, dat dit voldoende geweest is. Van die wintersnoei hebben klager noch zijn burens iets gemerkt, en ten einde raad wendt hij zich tot de Ombudsman.

De Afdeling Groenbeheer is op de hoogte van de zaak. Het stukje groen waar het om gaat, staat in 'groenbeheertermen' bekend als een "doorgeschoten bosplantsoen". Uiteraard treedt de grootste overlast in het voorjaar en de zomer op wanneer de bomen in blad staan. Als er dan geklaagd wordt, mag op grond van de Vogelwet niets ondernomen worden. Omdat vaststaat dat ook de wintersnoei geen soelaas biedt, wordt besloten de overlast veroorzakende bomen te kappen en te vervangen door jonge aanplant. Daarvoor wordt door de Afdeling Groenbeheer dan ook een kapvergunning aangevraagd. Tevreden gesteld trekt klager zijn overigens gegronde klacht in.

Dossiernr. 1999.0169

Beschadigd voetpad

Een grote boom die is omgevallen veroorzaakte aanzienlijke schade aan een veelgebruikt voetpad vlakbij een stadsboerderij. De boom is afgevoerd, maar het voetpad is niet hersteld. Het pad is niet meer te gebruiken door ouders met kinderwagens en door ouderen die lopen met behulp van een rollator. Na de situatie enige tijd te hebben aangezien, brengt klagster het probleem schriftelijk onder de aandacht van de stadsdeelcoördinator. Anderhalve maand later wordt klagster er telefonisch van op de hoogte gebracht dat een aannemer opdracht gekregen heeft het pad nog voor de bouwvakvakantie te repareren. Behalve het plaatsen van een rood/wit geblokt hek, is er twee maanden later nog niets gebeurd. Ook daarvan stelt klagster de wegbeheerder van het Stadsdeelkantoor schriftelijk op de hoogte. Als klagster veertien dagen later nog niets heeft vernomen wendt zij zich tot de Ombudsman. Kort daarop wordt het voetpad hersteld. Bij navraag waarom dit allemaal zo lang heeft moeten duren, wordt beweerd dat de bouwvakvakantie roet in het eten gooide. Dat zal best. Vergeten wordt echter dat toegezegd is dat het pad nog voor de bouwvak hersteld zou worden. Als zo'n planning onverhoopt niet wordt gehaald, dan dient iemand als klager daarvan op de hoogte gesteld te worden. Klager laat weten niettemin blij te zijn dat het pad uiteindelijk toch nog hersteld is.

Dossiernr. 1999.0185

Niet-beantwoorde brief/fax

Het appartementencomplex waarin klagster woont bood jarenlang uitzicht op een mooi stukje groenvoorziening dat hoofdzakelijk bestond uit bosjes en een grasveldje met sculptuur. De laatste tijd verslonsd de boel omdat jongeren de oase als hangplek in gebruik hebben genomen. Stenen muurtjes en de sculptuur zijn met graffiti beklad, hekjes zijn kapot, er ligt allerlei rommel. Klagster vraagt de voor groenvoorziening verantwoordelijke ambtenaar van de DSB bij het stadsdeelkantoor per brief verschillende maatregelen te treffen om de zaak weer toonbaar te maken. Als ruim twee maanden later nog steeds geen reactie op de brief is gekomen, stuurt ze de betrokken ambtenaar een fax met een verzoek om antwoord. Als na ruim veertien dagen nog steeds geen reactie volgt, wordt een klacht bij de Ombudsman ingediend.

De betrokken ambtenaar geeft de Ombudsman ruitertlijk toe de beantwoording van de brief te zijn vergeten en na ontvangst van de fax aan de beantwoording nog niet te zijn toegekomen. Wel heeft hij intussen de nodige maatregelen getroffen om de zaak te laten opknappen en een onderhoudsplan opgezet om te voorkomen dat de bosjes na de opknapbeurt weer verloederen. Geprobeerd zal worden ook buurtbewoners bij het onderhoud en toezicht op de bosjes te betrekken. Hoewel rijkelijk laat, wordt klagster alsnog schriftelijk van de ondernomen acties en gemaakte plannen op de hoogte gesteld.

Dossiernr. 1999.0257

Weggezakte toezegging

Op gezette tijden wordt er door twee buurtbewoners geklaagd over opschietende brandnetels die over een pad hangen dat toegang verschaft tot een buurtpark. Het betreft twee invaliden die bij gebruik van hun rolstoel met hun handen in aanraking komen met het onkruid. Telkens als er gemaaid is, is het probleem weer even uit de wereld. Om minder afhankelijk te zijn van het maairitme van groenvoorziening hebben klagers een medewerker van de afdeling bestrating gevraagd het pad met een tegel te verbreden. Er zou toegezegd zijn dit te regelen maar tot op heden -maanden later- is er niets gebeurd. Nagegaan wordt of de betrokken buitendienstmedewerker de bewuste toezegging gedaan heeft. Betrokkene weet het zich direct te herinneren. Hij heeft destijds een van de klagers inderdaad toegezegd het pad te zullen verbreden. Elders in de buurt was de afdeling bestrating met een klus bezig waarbij het er naar uitzag dat er voldoende tegels zouden overblijven om het pad met een rij tegels te verbreden. Dat blijkt achteraf gezien een misrekening geweest te zijn waarna de toezegging bij de medewerker wegzakt. Nu dit bij klagers allerminst het geval blijkt zijn, beloofd de medewerker zijn toezegging binnen een maand alsnog gestand te doen. Tevreden gesteld trekken klagers hun klacht in.

Dossiernr. 1999.0371

Twijfelachtige bereikbaarheid

Een bewoonster van een nieuwbouwwijk beklagt zich op een vrijdagmiddag over de -als gevolg van bouwactiviteiten en wegeaanleg- de gebrekkige bereikbaarheid van haar woonomgeving. Klagster is

overigens best bereid de ongemakken die nu eenmaal bij een wijk in aanbouw horen voor lief te nemen. Nu is er echter pal voor het weekend ook nog een doorgaande weg in verband met asfalteringswerkzaamheden afgesloten. Daardoor is de wijk volgens haar vrijwel onbereikbaar geworden. Ze maakt zich vooral zorgen wanneer in geval van calamiteiten hulpverleningsvoertuigen in de wijk zouden moeten zien te komen. Zij is daarover wezen praten op het spreekuur van de D.B. De betrokken ambtenaar zou haar voor wat betreft de vermoedelijke gebrekkige bereikbaarheid van het gebied tijdens het aanstaande weekend hebben verwezen naar de Ombudsman. Gelet op de niet denkbeeldige ernstige gevolgen vanwege onbereikbaarheid ingeval van calamiteiten, heeft de Ombudsman daarop de wegbeheerder gevraagd poolshoogte te gaan nemen op de ontsluitingsroute van de wijk en haar daarover per omgaande te berichten. Het blijkt dat de asfalteringswerkzaamheden zijn afgerond en de weg weer is opengesteld. Daarmee kan de ongerustheid weggenomen worden. Wel is geconstateerd dat de totale ontsluiting van de wijk verbetering behoeft. Overwogen wordt een extra ontsluitingsroute open te stellen. De Ombudsman heeft er overigens geen problemen mee als een wijk op een dag wat minder makkelijk te bereiken of te verlaten is. Maar dat moet dan wel tijdig en duidelijk bekend gemaakt worden. Onnodige verontrusting zoals in geval van klaagster hoort niet voor te komen. Daarnaast dient zo nodig voor een alternatieve route (omleiding) gezorgd te worden. Een wijk moet vanzelfsprekend altijd voor hulpverleningsvoertuigen bereikbaar zijn. Ook die ene dag, al dan niet in het weekend.

Ingetrokken klacht over de personeelszorg van de dienst

Dossiernr. 1998.0025(zie ook de FAD)

Ondanks beloften nog steeds schuld

Klager kwam op het spreekuur omdat hij van de gemeente steeds verschillende antwoorden kreeg op zijn vragen om duidelijkheid te scheppen over zijn invaliditeitspensioen en zijn wachtgelduitkering. Het bleek dat klager aanvankelijk voorschotten en voorlopige berekeningen had ontvangen, omdat het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP) tweeëntwintig maanden nodig had gehad om de hoogte van het invaliditeitspensioen vast te stellen. Het pensioen viel lager uit dan aanvankelijk was ingeschat. Klager had hierdoor voor een fors bedrag teveel pensioen ontvangen. Het Bureau Uitvoering Wachtgelden en Uitkeringen (BUWU) en de Dienst Stadsbeheer waar klager gewerkt had, spraken met klager af om het teveel ontvangen pensioen buiten klager om met het ABP te zullen verrekenen. Die verrekening ondervond een eerste hapering toen bleek dat het ABP ruim acht maanden nodig had om te berekenen hoeveel er exact moest worden verrekend. Daarna leek het goed te komen, ware het niet dat er op de salarisspecificatie van klager maar steeds het forse bedrag als nog te voldoen schuld bleef staan. De Ombudsman ontdekte de tweede hapering. De Dienst Stadsbeheer had vergeten om het forse bedrag aan het ABP over te maken. Klager stond dus nog steeds te boek als schuldenaar ! Het bedrag werd alsnog overgemaakt.

Dossiernr. 1999.0028

Uit het oog, uit het hart

Klager meldt zich op het spreekuur van de Ombudsman. Hij werkte bij de DSB, was langdurig ziek geweest en uiteindelijk voor een deel afgekeurd. De dienst had vervolgens besloten om hem eervol te ontslaan. Klager was bij de rechtbank tegen dit ontslagbesluit in beroep gegaan. De rechtbank had het beroep gegrond verklaard en het bestreden besluit vernietigd. De dienst had niet genoeg moeite genomen om klager een andere, passende baan aan te bieden. Strekking van het verhaal is dat klager nooit ontslagen is geweest, salaris tegoed heeft, en passend werk aangeboden dient te krijgen. Na de uitspraak van de rechter heeft hij niets meer van de gemeente gehoord. De uitspraak is dan al acht maanden oud. Tevens beklagt klager zich over het feit, dat er tijdens zijn ziekte nooit iemand van de dienst eens contact met hem had opgenomen om gewoonweg eens te vragen hoe het met hem ging. Dit gaf klager het gevoel dat men hem vergeten was.

De Ombudsman belt het hoofd van de afdeling van de klager. Deze legt uit dat hij in de veronderstelling verkeerde, dat klager geen prijs stelde op enigerlei vorm van contact. Het hoofd van de afdeling geeft toe dat klager de afgelopen twee jaar 'vergeten' was. De Afdeling Personeelszaken heeft inmiddels wel een stappenplan opgesteld voor de terugkeer van klager, maar daarover had men nog geen contact met klager opgenomen. Hij zal uitgenodigd worden voor een gesprek. De Ombudsman informeert of er een ziekteverzuimbeleid is bij de dienst en of het contact houden met de zieke werknemer daarin is opgenomen, dan wel een rol speelt. De dienst antwoordt bevestigend, maar geeft toe dat in het geval van klager een en ander zeer slecht verlopen is. De dienst zegt toe alsnog contact op te nemen met klager. Als de Ombudsman later contact opneemt met klager, blijkt dat de dienst inderdaad alle beloftes is

nagekomen. Het wachten is nu op een herkeuring, maar klager is tevreden en trekt zijn klacht in nu de dienst zijn verantwoordelijkheden oppakt.

Ingetrokken klachten over de afhandeling van schadeclaims

Dossiernr. 1998.0037

Herbestratingsperikelen

Na werkzaamheden verricht te hebben aan het leidingnet onder een kruispunt in de stad, wordt de daarbij ontstane sleuf in het asfalt door het Nutsbedrijf professorisch hersteld met klinkerbestrating. Een voetgangster struikelt vervolgens bij het oversteken van de kruising over de wat te hoog in het asfalt aangebrachte bestrating waarbij haar bril wordt beschadigd. Na haar schademelding wordt de vrouw door het betrokken stadsdeelkantoor doorverwezen naar het Nutsbedrijf. Nadat dat bedrijf haar schadeclaim onder verwijzing naar een veiligheidscontrole door de DSB tot tweemaal toe afwijst, wendt de vrouw zich tot de Ombudsman. Die verzoekt het Schadebureau van de DSB na te gaan wat de door het Nutsbedrijf genoemde veiligheidscontrole om het lijf heeft en wat daarover tussen de gemeente en het energiebedrijf is afgesproken. Er blijken afspraken gemaakt te zijn tussen de gemeente en de Nutsbedrijven die vastgelegd zijn in een leidraad. In de leidraad staat onder meer dat de DSB in het algemeen verantwoordelijk is voor de door de Nutsbedrijven professorisch dichtgestraate weggedeelten. De leidraad maakt echter een uitzondering voor de verantwoordelijkheid voor dichtgemaakte sleuven in asfalt. De verantwoordelijkheid daarvoor blijft bij het Nutsbedrijf. Om klaagster nu weer niet "het bos" in te sturen besluit de dienst uiteindelijk klaagster de schade aan haar bril te vergoeden en daarna de zaak te zullen uitzoeken met het Nutsbedrijf. Hoewel deze oplossing de dienst siert had de betrokkenheid van de Ombudsman daarvoor niet nodig moeten zijn. Daarbij had de dienst klaagster met het oog op de gemaakte afspraken met de Nutsbedrijven beter moeten begeleiden.

Dossiernr. 1999.0088

Schadevergoeding rioolverstopping

Een steeds terugkerende rioolverstopping bleek veroorzaakt te worden door in de rioolbuis gegroeide wortels van een "gemeentelijke" boom. Het probleem werd dan ook uiteindelijk door de gemeente verholpen. Drie eerdere ontstoppingen had klager echter door een particulier bedrijf laten uitvoeren. Nu achteraf bleek dat de gemeente verantwoordelijk was voor de problemen verzocht klager de D.B. hem de drie door het ontstoppingsbedrijf gepresenteerde rekeningen te vergoeden. Als daarop na twee maanden nog niet gereageerd is stuurt klager op advies van de Ombudsman een herinneringsbrief. Als op die brief na drie maanden nog geen reactie gevolgd is stuurt klager de Ombudsman een klachtbrief met afschriften van zijn niet beantwoorde brieven aan de D.B. en kopieën van de nota's die hij vergoed wil zien. De betrokken ambtenaar kan zich de verstopping nog precies voor de geest halen maar van een schadeclaim is hem niets bekend. Om niet nog meer tijd verloren te laten gaan stelt de Ombudsman de betrokken ambtenaar kopieën van de claim te beschikking. Daarop wordt de zaak doorgestuurd naar het schadebureau van de DSB die zaak voortvarend oppakt. Vergezeld van excuses namens de DSB voor de trage afhandeling wordt ervan op de hoogte gesteld dat de laatste rekening vergoed wordt. Uit de voorafgaande twee bleek uit de ene rekening niet dat de toen ontstane verstopping voor verantwoording van de gemeente kwam en in het geval van de andere rekening had klager geen gehoor gegeven aan het daarop genoteerde dringende advies van het bedrijf gelet op de aard van de verstopping contact op te nemen met de gemeente. Klager was achteraf heel tevreden met de vergoeding van de laatste (grootste) rekening en trok zijn klacht in.

Ingetrokken klachten over de vuilverwijdering

Dossiernr. 1998.0009 (zie ook de HMS)

Privatisering doorkruist (of verstoort) genieten van de oude dag

Klager is reeds lang gepensioneerd en heeft zijn bedrijf ruim twintig jaar geleden beëindigd. Tot zijn grote verbazing ontvangt hij opeens rekeningen van de dienst voor de kosten van verwerking van bedrijfsafval over de jaren 1997 en 1998. Toen hij hierover ging bellen stootte hij op een muur van onbegrip. Gelukkig kreeg zijn vroegere administratiekantoor het bij de dienst voor elkaar dat het jaar 1998 niet verschuldigd werd verklaard. Met betrekking tot het jaar 1997 doet klager zijn beklag bij de Ombudsman. Dan blijkt dat de privatisering van de reiniging een rol speelde bij het uitzoeken van de fout. De dienst wees voor het uitzoeken naar de geprivatiseerde reiniging Haagse Milieu Services (HMS). De HMS wees naar de dienst en dat schoot dus niet op. Op verzoek van de Ombudsman zoekt

de HMS de zaak uit en de fout wordt gevonden. Overeengekomen wordt dat het door klager betaalde bedrag over 1998 zo spoedig mogelijk zal worden teruggestort op zijn rekening, en dat het door klager betaalde bedrag over 1997 zal worden verrekend met de "jaarrekening mei 1999". Ook belooft de directeur van Stadsbeheer aan de Ombudsman om een regeling te treffen zodat DSB en HMS voortaan niet weer naar elkaar wijzen. De problemen lijken opgelost en klager legt zich toe op het genieten van zijn oude dag. Wederom wordt zijn rust echter verstoord omdat de dienst - ondanks de eerder gemaakte afspraken - niet het gehele door klager betaalde bedrag over 1997 heeft verrekend met de jaarrekening 1999. En wederom is bemoeienis van de Ombudsman noodzakelijk om de dienst aan te sporen om de eerder gedane toezegging gestand te doen.

Dossiernr. 1999.0061 (zie ook de HMS)

De voortdurende klachten

Diverse malen klaagden de bewoners van een straat over de tekortschietende verwijdering van het bedrijfsafval van een aantal restaurants in hun straat. Telefoontjes naar het Stadsdeelkantoor, de HMS en de dienst; het mocht allemaal niet baten.

Als de Ombudsman navraag doet, blijkt er sprake te zijn van een samenloop van omstandigheden. De straat is recentelijk heringericht en het bedrijfsafval is daardoor relatief moeilijk op te halen; bovendien is de handavingsmedewerker ziek. De stadsdeelmanager zorgt ervoor dat de afspraken over de verwijdering van het bedrijfsafval nog eens met elk restaurant worden doorgenomen. De klachten treden daarna niet meer op.

Dossiernr. 1999.0108 (zie ook de HMS)

Een kwestie van communicatie

Bij herhaling heeft klaagster bij de gemeente aandacht gevraagd voor het tijdig legen van glasbakken en bakken voor oud papier bij haar in de buurt. Omdat ze te vol zitten, wordt het glas er door de jeugd uitgehaald en op straat gegooid en de papierbakken worden regelmatig in brand gestoken. Omdat de bakken pal naast een kinderspeelplaats staan, levert een en ander gevaarlijke situaties op. Daarnaast zou ze graag zien dat in de buurt waarin ze woont, een 30 km-zone ingevoerd wordt. Klaagster beweert dat niemand bij de gemeente haar een afdoende antwoord weet te geven.

Bij het Stadsdeelkantoor blijkt er een melding van klaagster bekend te zijn; meer niet.

De glas- en papierbakken worden regelmatig gecontroleerd. Van alle ongeveer 170 glasbakken in de stad zijn er gelet op overlast en schademeldingen 51 bakken als risicofactor aangemerkt en die bakken worden door de HMS dan ook extra geleegd. De bakken waar klaagster het over heeft, zijn tot op heden - gelet op de binnengekomen meldingen - niet als extra risicofactor opgenomen. Men zegt toe de bakken aan extra toezicht te zullen onderwerpen. Klaagster wordt medegedeeld met welke persoon van het Stadsdeelkantoor zij het best contact kan opnemen wanneer zij klachten over de bakken heeft. Ten aanzien van de 30 km-zone blijkt klaagsters woonwijk in het verkeersveiligheidsplan opgenomen te zijn. Binnen afzienbare tijd zal de procedure daarvoor van start gaan. Klaagster ontvangt hierover een schriftelijke uiteenzetting van de dienst, waarover ze zeer te spreken is.

Dossiernr. 1999.0120 (zie ook de HMS)

Bereikbaarheid Grofvuillijn

Het telefoonnummer van de Grofvuillijn van de HMS is begin 1999 voortdurend in gesprek.

Via het Stadsdeelkantoor krijgt klager een ander telefoonnummer, maar dat is eveneens niet te bereiken. Uit navraag bij het Stadsdeelkantoor blijkt dat er zoveel klachten over de Grofvuillijn van de HMS binnenkomen, waarbij het alternatieve telefoonnummer gegeven wordt, dat ook dat nummer kennelijk overbelast raakt. De slechte bereikbaarheid is al enige tijd bekend en er zijn de nodige noodmaatregelen genomen zoals de installatie van een nieuwe telefooncentrale, die naar verwachting binnen afzienbare tijd aan alle bereikbaarheidsproblemen een eind moet maken. Vanaf medio 1999 traden de klachten over de bereikbaarheid van de Grofvuillijn niet meer op.

Dossiernr. 1999.0127 (zie ook de HMS)

Aanloopproblemen bij de geprivatiseerde reiniging

Klager vindt dat er iets mis is met het legen van de glas- en papierbakken bij hem in de wijk. Hij stelt dat bij de DSB aan de orde, maar wordt naar zijn gevoel niet serieus genomen. Vervolgens begint hij regelmatig te bellen en te schrijven om het probleem van de glas- en papierbakken opgelost te krijgen, echter zonder resultaat. Het probleem van de glas- en papierbakken blijft hem hoog zitten en hij wendt

zich begin 1999 tot de Ombudsman. Er zijn rond die tijd wel meer klagers die problemen met de glas- en papierbakken bij de Ombudsman melden.

De dienst, die het ophalen van het glas en het papier vanaf 1 januari 1999 aan een commercieel bedrijf heeft uitbesteed, antwoordt de Ombudsman dat er inderdaad regelmatig problemen bij de uitvoering zijn. Korte tijd daarna meldt de dienst een plan van aanpak om de problemen het hoofd te kunnen bieden. Een van de onderdelen van dat plan is de wijziging van de ophaalroutes en het schema van lediging na de feestdagen.

Dossiernr. 1999.0132 (zie ook de HMS)

Niet serieus genomen

Klager woont vlakbij de Milieuwerkplaats, die op onregelmatige tijdstippen geopend is. Het vervelende gevolg daarvan is, dat het grofvuil dat voor de Milieuwerkplaats bedoeld is, zich voor de poort van de werkplaats opstapelt. Als klager dit onder de aandacht van de Grofvuillijn brengt, wordt het vuil steeds afgevoerd. Zo niet op de dag dat klager meldde, dat een stapel spiksplinternieuwe raamkozijnen nog steeds niet is afgevoerd. De telefonist van de Grofvuillijn veronderstelt, dat hij in de maling wordt genomen en beëindigt het gesprek. Klager op zijn beurt pikt dat niet. Het blijkt dat het klager menens is. De stapel kozijnen ligt er al geruime tijd en is een 'speelattractie' geworden voor kinderen uit de buurt. Het spiksplinternieuwe bouw materiaal raakt niet alleen beschadigd, maar dient ook als opstap voor de jeugd om over de heg in klagers tuin te springen. Uitgebreid buurtonderzoek naar de eigenaar van de kozijnen of het doel ervan, levert niets op. Niemand meldt zich, of weet er iets van. Omdat de openbare weg nu eenmaal geen opslagterrein is voor (overtollig) bouw materiaal, voert de dienst op aandringen van de Ombudsman uiteindelijk de kozijnen af om ze te vernietigen.

Dossiernr. 1999.0151 (zie ook de DSO)

Wie veegt het woonwagenkamp schoon?

Klaagster woont op een woonwagenkamp en ergert zich reeds geruime tijd aan de vervuiling van het terrein. Al diverse keren heeft klaagster de gemeente verzocht om het terrein te komen schoonvegen, echter zonder resultaat. Klaagster neemt contact op met de Ombudsman.

Uit onderzoek van de Ombudsman bleek dat er geen goede afstemming was tussen de DSB en de DSO wat betreft het schoonvegen van het woonwagenkamp. Een en ander leidde tot grote ergernis bij de woonwagenbewoners, waardoor de relatie tussen de gemeente en de woonwagenbewoners verslechterde.

Tussen de DSB en de DSO worden betere afstemmingsafspraken gemaakt inzake het doorgeleiden van klachten van de bewoners. Het woonwagenkamp wordt alsnog schoongeveegd en wordt ook opgenomen in het schoonmaakrooster van de gemeente.

Ingetrokken klacht over de toepassing van de Wegen Verkeerswet

Dossiernr. 1999.0109

De maatregel tegen het sluipverkeer

Klaagster is wat in de wijk geschoten als zij zich op het spreekuur meldt. Het flexibel afsluitsysteem (de "pollers") in het centrum reageert trager dan voorheen. Zij vindt dat maar niks. Wat is de achtergrond van die maatregel?

In een gesprek met de dienst wordt haar verduidelijkt dat de maatregel is bedoeld om het ongewenste sluipverkeer tegen te gaan. Klaagster besluit daarop om het een tijdje aan te gaan zien. En wat blijkt? Een maand later vertelt zij de maatregel van de dienst volledig te onderschrijven.

Ingetrokken klacht over de uitvoering van de Wet Milieubeheer

Dossiernr. 1998.0011

Geluidsoverlast onder de wettelijke norm

Klagers hebben last van een nieuw gevestigde bakkerij onder hun woning en beklagen zich erover dat de dienst niet tegen de bakkerij optreedt wegens de overschrijding van de geluidsbelasting.

De Ombudsman vindt de dienst bereid om een geluidsmeting uit te voeren op het tijdstip dat de bakkerij met de werkzaamheden begint, dat wil zeggen in de kleine uurtjes van de morgen. De dienst meet enige geluiden, maar die blijken onder de wettelijk toegestane norm te blijven. Vervelend voor klagers, maar hier valt verder niets aan te doen.

Dossiernr. 1999.0117

De beginnende vereniging

Klager zet zich met hart en ziel in voor de vereniging die hij samen met zijn echtgenote is gestart. De vereniging richt zich op een deel van de Haagse burgers waarvoor nog geen specifieke activiteiten in Den Haag bestaan en voorziet duidelijk in een behoefte. In korte tijd telt de vereniging namelijk al meer dan honderd leden.

De vereniging komt elke zondag bijeen in een op die dag leegstaand clubgebouw. Hapjes en licht-alcoholische drankjes; het hoort bij het verenigingsleven. Maar met die drankjes ontstaan problemen. De vereniging heeft namelijk zelf geen vergunning en dacht de drankjes via de vergunning van de uitbater van het clubgebouw te kunnen serveren. Al met al geen gelukkige start van de enthousiaste vereniging. De Ombudsman belegt op haar kantoor een bespreking met klagers, het opbouwwerk en het welzijnswerk over het starten van een vereniging, het aanvragen van subsidie, het bepalen van het verenigingsbeleid, de noodzakelijke vergunningen, etc. Het zijn allemaal onderwerpen waar klagers in hun enthousiasme nog niet bij hadden stilgestaan. Voor de "doorstart" van de vereniging zullen zij zich eerst in die onderwerpen verdiepen.

Ingetrokken klacht met betrekking tot de Woningwet en Bouwverordening

Dossiernr. 1999.0136 (zie ook de DSO)

De plaag torren die uiteindelijk werd overwonnen

Klagers zoon koopt een pand. Enkele dagen later worden er grote zwarte torren in en rond het pand waargenomen. Onderzoek wijst uit dat de torren afkomstig zijn uit de vuilnishoop in de aan het pand grenzende groenvoorziening. De groenvoorziening is in beheer van een nabijgelegen school. Klager neemt diverse malen contact op met de DSO en de DSB om het probleem uit de wereld te helpen. Uiteindelijk wordt hem verteld dat op grond van de gemeentelijke bouwverordening de school als beheerder van de groenvoorziening verantwoordelijk is voor het schoonhouden daarvan. Hierop verzoekt klager de school schriftelijk om de groenvoorziening schoon te maken, maar de school geeft geen gehoor aan dit verzoek; dus dat schiet niet op. Klager roept de hulp in van de Ombudsman. Overleg tussen de partijen leidt tot een gecoördineerde aanpak van de situatie, waarbij DSO het voortouw neemt. De dienst oefent meer druk uit op de school om tot schoonmaak over te gaan, en dit gebeurt dan ook. Uiteindelijk hoefde er geen gebruik te worden gemaakt van de diensten van de torrenvanger van Hamelen.

Onbevoegde klacht over het beheer van de openbare ruimte

Dossiernr. 1999.0023(zie ook de BSD)

Klager is er niet over te spreken dat het secretariaat van de adviescommissie bezwaarschriften, dat is ondergebracht bij de Bestuursdienst, vergeten is om hem als derde- belanghebbende in kennis te stellen van een beslissing die de adviescommissie op een bezwaarschrift heeft genomen.

Klager zou daardoor de mogelijkheid zijn ontnomen beroep in te stellen tegen een verleende kapvergunning voor een aantal bomen in zijn buurt.

Als de Ombudsman deze zaak in onderzoek neemt, blijkt dat de Dienst Stadsbeheer (DSB) in oktober 1998 een kapvergunning voor de bomen had aangevraagd en dat klager zijn zienswijze ten aanzien van de voorgenomen kap aan de dienst had laten weten. De DSB had de kapvergunning vervolgens in de maand februari 1999 verleend. Klager had geen bezwaarschrift ingediend, maar andere buurtgenoten wel. Tijdens de bezwaarschriftenprocedure had de DSB het secretariaat van de adviescommissie in kennis gesteld van al degenen die hun zienswijze ten aanzien van de voorgenomen kap hadden ingediend, dus inclusief de naam van klager. Bij de afhandeling van de beslissing op het bezwaarschrift, was het secretariaat vergeten om alle derde-belanghebbenden te informeren. Het secretariaat herstelde deze nalatigheid door de beslissing op het bezwaarschrift na te zenden en in een begeleidende brief aan de derde-belanghebbenden (waaronder klager) nadrukkelijk onder de aandacht te brengen dat de termijn voor het instellen van beroep weliswaar reeds enige tijd geleden was ingegaan, maar nog niet was verlopen. Er was geen sprake van dat klager de mogelijkheid was ontnomen om nog beroep in te

stellen; sterker nog de beroepstermijn stond nog open. De Ombudsman sloot vervolgens het dossier, omdat klager zijn onvrede alsnog in beroep aan de orde kon stellen.

Onbevoegde klacht over de herinrichting van de stad

Dossiernr. 1999.0090

Voldoende parkeerplaatsen

Klager is uitbater van een snackbar bij één van de parken die Den Haag rijk is. Dat park wordt opnieuw ingericht en de uitbater beklaagt zich bij de Ombudsman dat de dienst hem te weinig informeert en dat er na de herinrichting onvoldoende parkeerplaatsen zullen zijn, waardoor zijn broodwinning in gevaar komt.

Als de Ombudsman bij de dienst navraag doet, blijkt dat de dienst klager en andere ondernemers medio 1996 en begin 1997 voor de informatieavonden over de herinrichting van het park had uitgenodigd; en dat klager van die uitnodigingen gebruik had gemaakt. Klager was dus door de dienst geïnformeerd. Eind 1999 had de dienst met klager contact opgenomen en de nieuwe verkeerssituatie aan klager toegelicht. Vervolgens had klager zijn zorgen op het spreekuur van de wethouder toegelicht; en de wethouder had hem half januari toegezegd de situatie rond de snackbar opnieuw te zullen laten onderzoeken. Omdat hij zich zorgen bleef maken, had klager zich daarna zowel tot de Ombudsman als tot een advocaat gewend. De dienst nodigde klager en zijn echtgenote uit voor een gesprek, en kwam klager tegemoet met het principebesluit om vlakbij de snackbar twee extra parkeerplaatsen te laten aanleggen. Dat bleef voor klager onvoldoende en zijn zienswijze werd daarom als bezwaar betrokken bij het verkeersbesluit dat de nieuwe verkeerssituatie zou gaan regelen. De Ombudsman verklaarde zich hierna onbevoegd en sloot klagers dossier

Onbevoegde klacht met betrekking tot de Woningwet en Bouwverordening

Dossiernr. 1999.0075(zie ook de DSO)

Het lopende seizoen

Klaagster heeft in 1994 een strandpaviljoen met overkapping van het terras overgenomen en na een ingrijpende renovatie enkele seizoenen uitgebaat, als zij aan het begin van het nieuwe zomerseizoen een aanschrijving van de Dienst Stedelijke Ontwikkeling (DSO) ontvangt om de overkapping van het terras ongedaan te maken vanwege een overschrijding van de maximaal toegestane oppervlakte. Klaagster voorziet grote financiële problemen en wendt zich tot de Ombudsman.

Uit het onderzoek van de Ombudsman blijkt, dat het strandpaviljoen al geruime tijd een te grote oppervlakte heeft, en dat de DSO die situatie had gedoogd vanwege de financiële positie van de vorige eigenaar. Daarvan had de vorige eigenaar niets verteld toen klaagster het paviljoen overnam, maar ook de Dienst Stadsbeheer (DSB) had klaagster bij het verlenen van de vergunningen voor de strandexploitatie niet over de uitzonderingssituatie ingelicht. Pas toen zij de aanschrijving van de DSO ontving, was het voor klaagster duidelijk geworden dat de overkapping van het terras niet was toegestaan, maar dat was op een moment dat zij de investering voor de renovatie nog niet had afgeschreven. Bovendien had zij al diverse bruiloften en partijen geboekt, die zij alleen met toekenning van een schadevergoeding kon afzeggen.

In een gesprek op het kantoor van de Ombudsman kwam de directeur van Bouwen en Monumenten-zorg van de DSO klaagster tegemoet door in de aanschrijving op te nemen dat zij het lopende seizoen nog mocht uitdienen. De adviescommissie voor de bezwaarschriften boog zich vervolgens over de vraag of de aanschrijving - gelet op de voorgeschiedenis - terecht was. De Ombudsman verklaarde zich hierna onbevoegd en sloot klaagsters dossier.

Ongegronde klachten over de toepassing van het Burgerlijk Wetboek

Dossiernr. 1998.0010

Wat een betonputje in Den Haag en een straattegeltje in Amsterdam gemeen hebben

In de ochtend van 16 oktober 1998 rijdt klager met zijn motor langs het centraal station. Op een bepaald moment noopt de verkeerssituatie hem te stoppen. Daarbij brengt klager als te doen gebruikelijk een voet naar de grond om zijn evenwicht te bewaren. Bij toeval zet klager zijn voet in een gat (betonstortputje) in de weg, waardoor hij zijn evenwicht verliest en ten val komt. Klager blesseert zijn

arm en heeft tevens schade van tegen de f 3000,- aan zijn motor. Klager maakt van dit alles melding bij de politie en stelt de gemeente aansprakelijk voor de door hem geleden schade. Van de DSB krijgt klager vervolgens bericht dat zijn claim is afgewezen. Na onderzoek naar zowel de toedracht van het ongeval als de situatie ter plaatse is de DSB namelijk van mening, dat de oneffenheid in het wegdek acceptabel is voor de wegbeheerder en dat deze er geen rekening mee hoeft te houden dat iemand op een gegeven moment net daar zijn voet neerzet. De DSB stuurt klager ook een uitspraak van de rechtbank Amsterdam. De uitspraak betreft een geval waarbij een fietser op een fietspad was gevallen, nadat zij bij het stoppen haar voet precies neerzette daar waar een kwart gedeelte van een straattegel ontbrak. De rechtbank overweegt - kort gezegd - dat de gemeente Amsterdam bij het nakomen van de onderhoudsplicht van een fietspad geen rekening hoeft te houden met een ongelukkige misstap van een weggebruiker. Bovendien dienen volgens de rechtbank weggebruikers bij de door hen in acht te nemen voorzichtigheid rekening te houden met het feit dat het wegdek niet steeds in perfecte staat verkeert. Klager vindt dat zijn claim op een "simpele" wijze wordt afgewezen en benadert de Ombudsman. Uit onderzoek van de Ombudsman komt naar voren dat de motivering van de afwijzing van de claim door de DSB klager terecht aanleiding heeft gegeven om de afwijzing als simpel te kwalificeren. De afwijzing van de claim op zichzelf is echter wel begrijpelijk, gelet op de uitkomsten van het onderzoek.

Dossiernr. 1999.0076

Beschadigde fiets

Het verwijderen van ijzerafval bij een bedrijf, werd ook de fiets van een van de medewerkers per ongeluk door de HMS meegenomen. De fiets werd weliswaar weer van de ophaalwagen gehaald, maar was intussen zo beschadigd dat het niet meer als vervoermiddel gebruikt kon worden. De eigenaar diende een schadeclaim in bij het shadebureau van de DSB. De claim werd afgewezen. Een argument dat daarbij gebruikt werd luidde dat het om een kinderfiets ging waarvan het niet aannemelijk was dat een volwassene die voor woon- werkverkeer gebruikte. Nog afgezien van het feit dat het argument niets met de schade aan de fiets te maken heeft, betrof het een zogenaamde junior-fiets waarmee een niet al te fors uit de kluiten gewassen volwassene redelijk uit de voeten kan. Verder werd aangevoerd dat de fiets ongeveer vijf jaar oud was en dat de economische restwaarde als nihil beschouwd moest worden. Dat is natuurlijk ook geen argument. Afgeschreven of niet; een vijf jaar oude fiets heeft wel degelijk een bepaalde marktwaarde waarmee naar het oordeel van de Ombudsman in geval van een eventuele schadevergoeding rekening gehouden behoort te worden. Een andere overweging van het shadebureau om de claim af te wijzen bleek tenslotte wel hout te snijden. Uit onderzoek kwam vast te staan dat het karretje als gevolg van een opknopbeurt ten tijde van de ophaalactie in een ogenschijnlijk deplorabele toestand verkeerde. Het toeval wilde ook nog dat de fiets tegen de container geparkeerd stond waarin het ijzerafval van het bedrijf gedeponeed werd. Gelet op deze samenloop van omstandigheden viel het de medewerkers van de HSM niet aan te rekenen dat ze de fiets zonder verdere plichtplegingen hadden afgevoerd.

Ongegronde klacht over de toepassing van de Wegen Verkeerswet

Dossiernr. 1998.0016

Misbruik laad- en loszone

De gemeente ontbindt eenzijdig de overeenkomst inzake het gebruik van een laad- en loszone met een ondernemer in het centrum. De ondernemer stelt dat de gemeente daarbij onzorgvuldig te werk is gegaan. De gebruiksovereenkomst werd door de gemeente binnen een jaar ontbonden. De reden daarvoor bleek te zijn dat er bij de gemeente bij herhaling klachten binnen kwamen van omwonenden over vermeend misbruik van de zone. Ondermeer personeelsleden van de ondernemer bleken de laad- en loszone -in weerwil met hetgeen daarover in de overeenkomst was geregeld- te gebruiken als parkeerplaats. De zaak werd tot tweemaal toe door medewerkers van het Stadsdeelkantoor met betrokkene besproken. Toen later uit (foto) rapportages bleek dat het misbruik onverdroten doorging, ontbond de gemeente de overeenkomst. Het geheel overziend was de Ombudsman van oordeel dat de gemeente allesbehalve onzorgvuldig te werk was gegaan. Er was tot twee maal toe gewaarschuwd en het misbruik van de laad- en loszone was voldoende aannemelijk gemaakt. Ook de wijze van ontbinding was conform hetgeen daarover in de overeenkomst was geregeld. Bovendien werd de ondernemer schadeloos gesteld voor de kosten van verwijdering van de parkeerbeugels.

Gegrunde klachten zonder aanbeveling over de toepassing van de Algemene Politieverordening

Dossiernr. 1997.0001

Nieuw gemeentebestuur niet goed uitvoerbaar zonder adequate voorlichting

Klager die middenstander is betaalt sinds jaar en dag precarierecht met betrekking tot het innemen van openbare grond voor de uitstalling van zijn goederen op de openbare weg. Per 1 maart 1997 start de gemeente Den Haag (in het kader van haar terrassenbeleid) met een nieuw uitstallingenbeleid. Het nieuw beleid houdt onder meer een verscherping in van de handhaving met betrekking tot uitstallingen. In mei 1997 verstuurt de gemeente aan ondernemers een brief met daarbij gevoegd de folder "Uitstallingen 1997" (hierna de folder). In de brief attendeert de gemeente ondernemers op het nieuwe beleid en verwijst zij voor een nadere uiteenzetting en uitleg van dit beleid naar de folder. Voor klager komt het nieuwe beleid erop neer dat hij per 1 maart 1998 diende te beschikken over een nieuwe vergunning. Bovendien moet de vergunning elk jaar opnieuw worden aangevraagd. Nadat klager zijn aanvraag om een nieuwe vergunning heeft ingediend, ontvangt hij van de DSB twee ontvangstbevestigingen, met daaraan gehecht twee acceptgirokaarten voor het voldoen van legeskosten. De dienst geeft aan dat klager voor het in behandeling nemen van zijn aanvraag op grond van de Legesverordening 1996 voor een vergunning voor uitstalling van goederen en voor het plaatsen van een bord legeskosten is verschuldigd. Klager is erg verontwaardigd over het betalen van de naar zijn mening hoge legeskosten. Hij vraagt zich namelijk af of de gemeente zomaar zonder een prijsopgaaf vooraf deze, zeker in verhouding tot de door hem te betalen precariorechten, hoge legeskosten in rekening kan brengen. Als klager dit had geweten dan had hij de vergunning zeker niet aangevraagd, te meer daar de legeskosten jaarlijks terugkomen bij de aanvraag van de vergunning(en). Klager voelt zich door het hele gebeuren door de gemeente op het verkeerde been gezet en onvoldoende voorgelicht. Hij benadert de Ombudsman.

Na onderzoek komt de Ombudsman tot de volgende conclusie. De overheid moet nieuw beleid professioneel voorbereiden en diverse vakmensen bij de ontwikkeling betrekken. Bij de uitvoering van nieuw beleid moet de overheid invoelen wat een wijziging voor een burger betekent. In klagers zaak kwam de wijziging hard aan. Een ondernemer, en zeker een kleine middenstander, moet kunnen voorcalculeren wat zijn jaarlijkse lasten zullen zijn. Op basis van de door de gemeente aan de ondernemers verstrekte informatie was dit niet mogelijk. De klacht is dan ook gegrond. Naar aanleiding hiervan geeft de dienst aan dat in het vervolg in de brief die naar de ondernemers wordt verstuurd voldoende aandacht zal worden besteed aan legeskosten.

Dossiernr. 1998.0012

Lacune geformuleerde beleid wat betreft uitstalling goederen in winkelportiekje

Klager is middenstander en bezit een winkel met een inpandig portiekje. In het portiekje heeft hij een tafeltje neergezet waarop hij boeken ter verkoop uitstalt. Klager ontvangt een brief van DSB waarin DSB hem het voornemen tot het toepassen van bestuursdwang aanzegt in verband met de plaatsing van goederen op de openbare weg voor zijn winkel. Klager laat de dienst weten dat er geen sprake is van een uitstalling op de openbare weg omdat de goederen staan uitgestald in het inpandig portiek dat uitsluitend toegang tot zijn winkel verschaft. DSB. blijft echter van mening dat het portiek met daarin het tafeltje met boeken vrij toegankelijk is voor het publiek, waardoor klager vergunningplichtig is. Klager wendt zich tot de Ombudsman.

Na onderzoek komt de Ombudsman tot de volgende conclusies. De situatie van klager maakt eens te meer duidelijk hoe belangrijk het is om nieuw beleid goed voor te bereiden voordat het aan de burger wordt bekend gemaakt. Onder het begrip "goed" rekent de Ombudsman het doorzien hebben van alle situaties in de stad die onder het nieuwe beleid zullen vallen. De dienst zou de stad Den Haag als het ware als "zijn broekzak moeten kennen". Klager herkende zijn situatie niet in het door DSB verstrekte foldermateriaal en kon die situatie ook niet herkennen simpelweg omdat er sprake was van een lacune in het geformuleerde beleid. Een aanzegging tot het toepassen van bestuursdwang zoals bij klager gebeurde, komt dan als erg onbegrijpelijk zwaar geschut over. De klacht is dan ook gegrond.

Gegronde klacht zonder aanbeveling over het beheer openbare ruimte

Dossiernr. 1996.0003

Communicatieproblemen

Een exploitant van een strandpaviljoen wendt zich tot de Ombudsman, omdat hij de communicatie met de dienst rond de exploitatie van het Zuiderstrand als stroef ervaart. Klager had een flink aantal problemen naar voren gebracht en had niet het gevoel dat hij daarvoor bij de dienst gehoor vond. Het bleek dat het bestand aan vergunningen, pacht- en huurcontracten met betrekking tot het Zuiderstrand in het kader van de decentralisatie van taken aan de Stadsdeelmanager Loosduinen was

overgedragen. Het bestand bleek aanvankelijk weinig overzichtelijk te zijn. Verder had de dienst het beheer van het Zuiderstrand zonder overleg met de strandexploitanten aan een particuliere firma overgedragen. Bovendien had de gemeenteraad besloten om geen geld meer ter beschikking te stellen voor bepaalde voorzieningen als toiletten en plankieren. Tenslotte maakte de dienst wel verslagen van de vergaderingen met de strandexploitanten, maar noteerde de dienst de actiepunten niet afzonderlijk, zodat de controle op de uitvoering niet inzichtelijk was. Dit alles had een negatief beeld van de gemeente bij klager laten ontstaan, welk beeld hij overigens niet altijd in parlementaire bewoordingen duidelijk maakte.

De Ombudsman constateerde dat het beheer van het strand aanvankelijk te wensen over had gelaten, maar dat over het beheer inmiddels afspraken met de strandexploitanten gemaakt waren. Tijdens het gehele proces van decentralisatie, was de communicatie niet vlekkeloos verlopen en de Ombudsman vond, dat beide partijen daar hun steentje aan hadden bijgedragen. De dienst had namelijk op onderdelen te traag, soms niet zo tactvol en te apodictisch gereageerd, maar van klager kan gezegd worden dat hij dikwijls buiten proporties had gereageerd en dat hoeft de dienst zich niet altijd te laten aanleunen.

Gegronde klacht zonder aanbeveling over de toepassing van de Wegenverkeerswet

Dossiernr. 1997.0009

Het relaas van een ingeslikt pollerpasje

Klaagster woont in een gebied waar de gemeente een flexibel afsluitingssysteem met zogenaamde pollers heeft geïnstalleerd. Klaagster heeft als bewoonster van het gebied van DSB een pollerpas gekregen waarmee zij het afsluitingssysteem kan bedienen, zodat zij met haar auto het gebied in en uit kan rijden. Op een gegeven ogenblik kan klagster onverwacht het gebied niet ingaan omdat het flexibel afsluitingssysteem niet op haar pas reageert en bij een volgende poging zelfs haar pas "inslikt".

Wanneer zij hierover woedend contact opneemt met DSB, krijgt zij onder meer te horen dat zij op een lijst van bewoners staat die hun pollerpas misbruiken. Zij verzoekt de Ombudsman om een onderzoek in te stellen.

Uiteindelijk is de Ombudsman van mening dat de klacht duidelijk maakt hoe belangrijk het is dat een dienst sancties die voor burgers gelden vooraf en voldoende duidelijk bekend maakt, en die sancties alleen met uiterste zorgvuldigheid toepast. Toen de pollerpas van klagster zonder enige waarschuwing vooraf onverhoeds werd ingeslikt, ontstak klagster in woede. Begrijpelijk vindt de Ombudsman omdat DSB deze sanctie op geen enkele wijze vooraf aan haar of enige andere bewoner bekend had gemaakt. Wat betreft de door DSB gehanteerde lijst van bewoners die hun pollerpas misbruiken is de Ombudsman van mening dat de registratie hiervan niet conform de bepalingen van de Wet persoonsregistraties bij de Registratiekamer was aangemeld. Naar aanleiding hiervan gaat de dienst alsnog over tot melding bij de Registratiekamer. De klacht is gegrond.

DIENST STEDELIJKE ONTWIKKELING

Aantal klachten:	30
waarvan	
-ingetrokken	22
-beëindigd	1
-onbevoegd	2
-ongegrond	1
-gegrond	4

Aarden:*

-communicatiestoornis	3
-gebrekkig kader	5
-gebrekkig inleving	2
-geen gelijke behandeling	3
-geen informatie	2
-intimiderend	2
-ondanks interne klachtregeling	1
-ongeïnteresseerd	7
-onjuiste/misleidende informatie	2
-onrechtmatigheid	5
-onzorgvuldigheid	9
-strijd met gewekte verwachtingen	3
-te late/trage afhandeling	12
-te weinig informatie	6

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

Ingetrokken klacht inzake erfpacht

Dossiernr. 1999.0156

Schuld vorige eigenaar op het bordje van de nieuwe eigenaar

Klaagster koopt een pand. Tot haar schrik ontvangt zij enige tijd later een rekening van de DSO inzake achterstallige betalingen van de erfpachtcanon over voorgaande jaren. Klaagster is verbijsterd. In de akte die destijds door de notaris is opgemaakt en is ondertekend staat immers duidelijk aangegeven dat zij is gevrijwaard van achterstallige schulden van de vorige eigenaar. Klaagster vertelt dit aan de dienst maar dit mag niet baten. De dienst neemt een incassobureau in de hand. Hierop wendt klaagster zich tot de Ombudsman. Uit het onderzoek blijkt dat de DSO de vorige eigenaar niet achter de broek heeft aangezet in voorgaande jaren om de erfpachtcanon te betalen, en deze nu wil verhalen op klaagster. Uiteindelijk levert de bemiddeling van de Ombudsman een mooie oplossing op. Klaagster hoeft namelijk niets te betalen en raakt ook niet verwickeld in een juridisch steekspel. Gelet op de in de notarisakte vastgelegde vrijwaring ten aanzien van schulden van de vorige eigenaar, wordt overeengekomen dat de notaris de achterstallige canon voor zijn rekening neemt.

Ingetrokken klachten over de herinrichting van de stad

Dossiernr. 1998.0018

Niet te staven toezegging

Als gevolg van de komst van een supermarkt met daarboven tweeënveertig seniorenwoningen en de herinrichting van de straat waarin klager woont, is het aantal parkeerplaatsen beduidend afgenomen. De komst van de seniorenwoningen heeft als gevolg, dat het aantal invalidenparkeerplaatsen in de straat ook nog is opgelopen. Hoewel klager invaliden het recht op beschermd parkeren geenszins wil ontzeggen, wees hij erop dat er volgens hem wel uitdrukkelijke afspraken zijn gemaakt tussen de gemeente en de bewonersorganisatie tijdens de planontwikkeling van de seniorenwoningen en de supermarkt over de parkeervoorzieningen. Die afspraken kwamen er volgens klager op neer dat de bewoners van de seniorenwoningen gebruik konden maken van de parkeergarage onder de supermarkt. Het enige wat daarover bij de gemeente bekend is, is dat aan de bewoners van de seniorenwoningen in principe twaalf parkeerplaatsen te huur zouden worden aangeboden. Vermoedelijk als gevolg van de hoge maandhuren, bleek daarvoor geen belangstelling te bestaan en de parkeerplaatsen waren weer afgestaan aan de exploitant van de garage. Bij de waarnemend voorzitter van de bewonersorganisatie waren ook geen andere afspraken bekend over het gebruik van de parkeergarage door de bewoners van de seniorenwoningen. Klager kon zijn klacht verder niet onderbouwen, zodat er niets anders opzat dan het dossier te sluiten.

Dossiernr. 1999.0089

Geen reactie, zelfs na een open brief aan de raad

"Ze doen er wel erg lang over", was de openingszin op het spreekuur in november 1999. Met "Ze" bedoelden twee bestuurders van een winkeliersvereniging de DSO. De winkeliersvereniging

vertegenwoordigde een aantal ondernemers in Den Haag Zuidwest, dat al geruime tijd wachtte op uitsluitel over de aanpak van de herinrichting van een winkelcentrum. De ondernemers hadden in april 1999 een brief aan de verantwoordelijk wethouder geschreven en in juli 1999 een open brief aan de gemeenteraad, maar een antwoord op hun vragen, ho maar.

Als de Ombudsman navraag doet, blijkt het antwoord inderdaad nog in een bureaula op het stadhuis te liggen. De dienst zorgt ervoor dat een concept-antwoord op de agenda van de raadsadviescommissie Ruimtelijke Ordening, Stadsvernieuwing en Volkshuisvesting (ROSV) van 8 december 1999 komt te staan. De winkeliersvereniging kan vervolgens gebruikmaken van de mogelijkheid om in te spreken.

Dossiernr. 1999.0182

De verzonden concept-brief

Klagers zijn nog steeds onthutst als zij op het spreekuur van de Ombudsman komen. Enkele dagen daarvoor hebben zij een brief van de dienst ontvangen die met de volgende zin begint: "In verband met de aanleg van een nieuw park en sportcomplex zullen de komende periode ingrijpende dingen gebeuren". In de brief staat verder dat klagers hun woning moeten ontruimen "om redenen van veiligheid en leefbaarheid". Klagers vertellen de Ombudsman dat de dienst enkele maanden daarvoor een bewonersavond had georganiseerd waarin de plannen voor de ontwikkeling van hun buurt waren toegelicht. Op die avond was niets concreets met betrekking tot hun woning verteld en zij waren daarom behoorlijk van de brief, en met name de toonzetting van de brief, geschrokken.

Uit het onderzoek van de Ombudsman blijkt dat de fundering van het pand waarin klagers wonen dusdanig slecht was, dat de dienst tot herstel had besloten. Gedurende het herstel van de fundering was het veiliger voor klagers (en hun burens) om de woning tijdelijk te verlaten en elders te wonen. De planning binnen de dienst was om dit schriftelijk aan de bewoners mee te delen. Door een vergissing was een niet goedgekeurde conceptbrief bij klagers en hun burens bezorgd, met onrust tot gevolg. In een gesprek op het kantoor van de Ombudsman licht de verantwoordelijk projectleider de vergissing aan klagers toe en biedt namens de dienst verontschuldiging aan voor de schrik die de brief teweeg had gebracht. De projectleider gaat daarna op bezoek bij de burens van klagers die eveneens een exemplaar van de niet goedgekeurde conceptbrief hadden ontvangen. Daarmee is de vergissing rechtgetrokken, kunnen klagers en hun burens tijdelijk verhuizen, en wordt de fundering van hun woning hersteld.

Dossiernr. 1999.0083

Vijf jaar huurbescherming kan geen één jaar worden

Klager vertrouwt het niet als een door de gemeente ingeschakelde projectontwikkelaar beweert dat de huur van klagers bedrijfspand met een termijn van twaalf maanden kan worden opgezegd. Klager huurt al jaren van de gemeente en heeft de stellige overtuiging dat voor de huur van zijn bedrijfspand een opzegtermijn van vijf jaar geldt. Bovendien vindt hij het raar dat een vreemde projectontwikkelaar met hem correspondeert en niet zijn eigenlijke verhuurder: de DSO. Als hij informatie inwint bij de dienst, wordt hij daar niet wijzer van. Wat zijn rechten? Waarom is de gemeente niet zijn aanspreekpunt? Vragen waar klager voor zijn gevoel geen duidelijk antwoord op krijgt. Hij wendt zich daarom tot de onafhankelijke Ombudsman.

Het blijkt dat klager inderdaad een huurovereenkomst heeft met een huurbescherming van vijf jaar. De dienst is niet gelukkig met het optreden van de projectontwikkelaar en bespreekt de situatie op verzoek van de Ombudsman met de betreffende ontwikkelaar. In een gesprek op het kantoor van de Ombudsman verduidelijkt de dienst vervolgens voor klager de rol van de gemeente, de rol van de projectontwikkelaar en de keiharde rechten van klager. Voor klager, die voor het eerst van zijn leven met projectontwikkeling te maken heeft, een hele opluchting.

Ingetrokken klacht over de uitvoering van de Huisvestingsverordening

Dossiernr. 1999.0064

Het lange wachten en de eigen opstelling

Klager laat op het spreekuur van de Ombudsman weten dat de dienst veel te lang doet over de afhandeling van zijn bezwaarschrift tegen een geweigerde urgentieverklaring. Klager woont met zijn gezin van in totaal negen personen in een tweekamerwoning en die situatie is naar zijn zeggen onhoudbaar.

Uit het onderzoek van de Ombudsman blijkt dat de dienst - in het kader van de bezwaarschriftenprocedure - een hernieuwde sociale rapportage had opgesteld, waaruit bleek dat klager weinig kans had

om alsnog voor een urgentieverklaring in aanmerking te komen. Gelet daarop, had de dienst klager naar een maatschappelijke instelling verwezen, die hem wellicht bij de oplossing van zijn woonprobleem kon helpen. Via die maatschappelijke instelling was klager tot tweemaal toe een vijfkamerwoning elders in Nederland aangeboden. De dienst had de afhandeling van de bezwaarprocedure vervolgens opgeschort, omdat klagers woonproblemen verholpen leken te zijn. Klager had echter - na enig beraad - de aangeboden woningen geweigerd, "omdat hij alleen in Den Haag wilde wonen".

De Ombudsman volstond met de uitleg aan klager dat de dienst weinig te verwijten was en drukte klager op het hart om zich - in het belang van zijn gezin - soepeler op te stellen bij het zoeken naar nieuwe woonruimte.

Ingetrokken klacht over de vuilverwijdering

Dossiernr. 1999.0151 (zie ook de DSB)

Wie veegt het woonwagenkamp schoon?

Klaagster woont op een woonwagenkamp en ergert zich reeds geruime tijd aan de vervuiling van het terrein. Al diverse keren heeft klagster de gemeente verzocht om het terrein te komen schoonvegen, echter zonder resultaat. Klaagster neemt contact op met de Ombudsman.

Uit onderzoek van de Ombudsman bleek dat er geen goede afstemming was tussen de DSB en de DSO wat betreft het schoonvegen van het woonwagenkamp. Een en ander leidde tot grote ergernis bij de woonwagenbewoners, waardoor de relatie tussen de gemeente en de woonwagenbewoners verslechterde.

Tussen de DSB en de DSO worden betere afstemmingsafspraken gemaakt inzake het doorgeleiden van klachten van de bewoners. Het woonwagenkamp wordt alsnog schoongeveegd en wordt ook opgenomen in het schoonmaakrooster van de gemeente.

Ingetrokken klacht over de toepassing van de Woninggebonden Subsidieregelingen

Dossiernr. 1999.0149

Subsidieaanvraag afhankelijk van onduidelijke interactie tussen VROM en gemeente

Klaagster ontvangt een brochure van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) over de tijdelijke stimuleringsregeling duurzaam bouwen (DUBO-regeling). Daarin staat onder meer vermeld dat klagster in aanmerking kan komen voor bepaalde subsidies, waarvoor zij zich dient te melden bij de gemeente. Klaagster neemt contact op met de DSO en na overleg dient zij subsidieaanvragen in voor dakisolatie en voor het saneren van loden drinkwaterleidingen. Dan ontvangt klagster een bericht van de DSO, dat er geen geld voor subsidie meer beschikbaar is, maar dat haar aanvragen zijn aangehouden. Hierop benadert klagster de Ombudsman.

Het blijkt zo te zijn dat VROM (extra) gelden voor subsidie aan de gemeente beschikbaar zou stellen. Dit laatste gebeurde echter niet. VROM was bezig met een inventarisatie van eventueel nog beschikbare gelden en een mogelijke herverdeling van die gelden over de diverse gemeenten, en de afhandeling van de aanvragen - waaronder de aanvraag van klagster - was daarmee afhankelijk geworden van de beslissing van VROM.

Wanneer er enkele maanden zijn verstreken, heeft klagster echter nog steeds niets gehoord van de dienst. De Ombudsman confronteert de dienst met dit gegeven. Hierop verstuurt de dienst naar alle aanvragers voor subsidie op grond van de DUBO-regeling, waaronder klagster, een tussentijds bericht, waarin wordt aangegeven dat VROM nog steeds geen beslissing heeft genomen over de herverdeling. Enige tijd later komt dan eindelijk de beslissing van VROM: de gemeente Den Haag ontvangt geen extra budget voor de afhandeling van de nog niet afgehandelde subsidieaanvragen. Dientengevolge worden klagsters aanvragen voor subsidie door de gemeente afgewezen, waarna klagster bezwaar kan maken.

Ingetrokken klachten met betrekking tot de Woningwet en Bouwverordening

Dossiernr. 1997.0002

Onderlinge afstemming

Klaagster woont in een beschermd monument, dat ze wil verbouwen. Zij schakelt een architectenbureau in om haar bouwinitiatief te begeleiden. Na ommekomst van de 'standaardtermijn', die voor de afhandeling van een aanvraag voor een bouwvergunning staat, informeert zij naar de beslissing op haar aanvraag. Als de beslissing nog niet blijkt te zijn genomen, beklagt zij zich bij de Ombudsman.

Het blijkt dat het architectenbureau de aanvraag voor zowel de bouwvergunning, als de monumentenvergunning in de maand augustus had ingediend. De dienst had de ontvangst van de aanvraag voor de bouwvergunning in oktober bevestigd en om aanvullende gegevens verzocht. Het architectenbureau had de aanvullende gegevens ingeleverd bij de Afdeling Monumentenzorg van de dienst, ervan uitgaande dat de gegevens binnen de dienst zouden worden doorgegeven aan de Afdeling Bouwvergunningen. Dat was pas in latere instantie gebeurd, waardoor de afhandeling was vertraagd. Naar aanleiding van de klacht, maakten de beide afdelingen, naast de reeds bestaande werkafspraken, enkele aanvullende afspraken om elkaar in een zo vroeg mogelijk stadium van bouwinitiatieven op de hoogte te stellen, teneinde aanvragers in elk stadium van hun procedure adequaat te kunnen informeren over het verloop van zowel hun aanvraag voor een bouwvergunning, als hun aanvraag voor een monumentenvergunning. Voor klagster was dit voldoende resultaat om haar klacht in te trekken.

Dossiernr. 1997.0003

De loze dreigementen

Al sinds 1996 maakte klager bezwaar tegen een illegaal bouwsel dat door een van zijn achterburen was neergezet. De Commissie beroep- en bezwaarschriften had in 1997 vastgesteld, dat terzake bestuursdwang moest worden uitgeoefend, maar daarmee was het bouwsel nog niet aan de vereisten van de bouwverordening aangepast. In november 1997 liet de DSO weten dat het bouwsel moest worden aangepast, anders zou de DSO "starten met de organisatie van het verwijderen door de gemeente" per medio januari 1998. De tijd verstrijkt en het bouwsel blijft staan. Klager wendt zich tot de Ombudsman die de DSO tot handelen aanspoort. Dat handelen blijkt uit een brief aan de illegale bouwer te bestaan met wederom de zinsnede dat de DSO "de voorbereiding voor verwijdering van gemeentewege zal starten". Helaas moet de Ombudsman dan nogmaals aandringen op uitvoering, waarna het illegale bouwsel in januari 1999 dan eindelijk aan de bouwvoorschriften wordt aangepast.

Dossiernr. 1998.0001

Het verkeerd geïnterpreteerde telefoongesprek

Klagster had kennisgenomen van het voornemen van haar buurman om zijn woning met een uitbouw uit te breiden en daartegen had zij bij de DSO haar bedenkingen geuit. Zij werd gehoord op een hoorzitting en daarna thuis opgebeld. Vervolgens werd het stil, althans voorzover het de DSO betrof. Klagsters buurman begon enkele weken daarna met de verbouwing, door de schutting tussen zijn tuin en de tuin van klagster te verwijderen. Klagster was verbijsterd en wendde zich tot de Ombudsman.

Het bleek dat de DSO uit het telefoongesprek na de hoorzitting had opgemaakt, dat klagster haar bedenkingen had ingetrokken. Deze 'intrekking' van de bedenkingen was niet schriftelijk aan klagster bevestigd, waardoor haar de mogelijkheid was ontnomen om aan te geven dat het telefoongesprek met haar onjuist was geïnterpreteerd. De gevraagde bouwvergunning was aan de buurman verleend, zonder klagster hiervan op de hoogte te stellen.

De Ombudsman belegde op haar kantoor een gesprek, waarin de dienst verontschuldigen aanbod. Daarmee was de lucht voor een groot deel geklaard. Klagster besloot de verleende bouwvergunning overigens verder voor de administratieve rechter aan te vechten, en met succes: de verleende bouwvergunning moest door de Burgemeester en Wethouders worden ingetrokken.

Dossiernr. 1998.0017

Vochtverlast

Klagster heeft last van vocht in haar woning. Zij vermoedt achterstallig onderhoud met name van de riolering. Zij heeft haar klacht aan de DSO gemeld en de dienst heeft de eigenaar van de woning zes weken de tijd gegeven om op de klacht te reageren. Drie maanden later is er nog niets gebeurd en de dienst gaat een kijkje in het pand nemen. De eigenaar wordt aangeraden om de doorvoeren van de leidingen vanuit de kruipruimte naar de woning goed af te dichten. Helaas houden de klachten aan, maar op verzoeken van klagster om daar aandacht aan te besteden krijgt zij geen reactie. Zij schakelt de Ombudsman in.

De dienst neemt de klacht vervolgens serieus en volstaat niet meer met het nemen van een kijkje in het pand: de Afdeling Bouwfysica en Bouwecologie voert een onderzoek uit. Een hemelwaterafvoer op een verbinding bleek nog te lekken en verder treft de dienst geen gebreken meer aan. De riolering vertoonde geen gebreken. Voor klagster een hele geruststelling.

Dossiernr. 1998.0047

De inactieve Vereniging van Eigenaren

"Moedeloos" wordt hij ervan, aldus klager op het spreekuur van de Ombudsman.

Drie jaar geleden was de NV Woningbeheer begonnen om de Vereniging van Eigenaren (VVE), waar hij lid van was, te activeren om achterstallig onderhoud aan hun woningen te gaan verrichten. Twee jaar geleden had de Dienst Stedelijke Ontwikkeling met een aanschrijving op grond van de Woningwet gedreigd, maar het komt er niet van.

Klager woont inmiddels in een andere koopwoning en heeft nog een bedrag in depot staan bij de notaris om te zijner tijd met de vroegere VVE af te kunnen rekenen, als er tenminste door die VVE iets aan het verhelpen van het achterstallige onderhoud wordt gedaan. Zowel bij de NV Woningbeheer, als bij de DSO, vangt klager bot: de VVE wordt niet verder onder druk gezet.

Als de Ombudsman navraag doet, blijkt er inderdaad sprake te zijn van een "langlopend dossier", aldus de DSO. Zowel de NV Woningbeheer, die de bestuurder / administrateur voor de VVE levert, als de DSO ondernemen actie. Het achterstallige onderhoud wordt verholpen en de verrekening met het depot bij de notaris kan eindelijk plaatsvinden.

Dossiernr. 1999.0065

De onduidelijke opdracht die een eigen leven leidde (zie ook de BSD)

Tot zijn grote verbazing krijgt klager van zijn toekomstige benedenbuurman te horen, dat voor hem een bouwinspecteur is langs geweest. De inspecteur sprak met de benedenbuurman over zaken die klager persoonlijk betreffen, namelijk klagers voornemen tot het bouwen van een dakterras zonder te beschikken over de daarvoor benodigde vergunning. Klager vindt de gang van zaken niet correct en neemt contact op met de inspecteur. Hij is met name benieuwd hoe de dienst heeft kennisgenomen van zijn voornemen en van wie de inspecteur de opdracht heeft ontvangen om een onderzoek in te stellen. Uiteindelijk vertelt de inspecteur hem dat de opdracht 'van de wethouder' afkomstig is. Volgens klager bekleedt bedoelde wethouder echter allang niet meer deze functie maar is hij gemeenteraadslid. Dit blijkt later ook te kloppen. Klager vraagt het college van burgemeester en wethouders schriftelijk om opheldering. Met het antwoord dat hij hierop ontvangt is hij echter niet tevreden en hij legt de zaak voor aan de Ombudsman.

Uit onderzoek blijkt dat het allemaal begon met een 'klikbrief' van iemand die in dezelfde straat als klager woonachtig is. Deze persoon was toevallig op de hoogte geraakt van klagers bouwplannen en hij kende ook toevallig het gemeenteraadslid (en voormalig wethouder) in kwestie. De persoon bracht het gemeenteraadslid via een klikbrief op de hoogte van klagers voornemen. Tijdens een commissievergadering geeft het gemeenteraadslid de klikbrief aan de wethouder van Ruimtelijke Ordening, Stadsvernieuwing en Volkshuisvesting (ROSV), en deze gaf de brief aan zijn bestuursadviseur met het verzoek om het gemeenteraadslid nader te informeren. De bestuursadviseur stuurde de klikbrief naar de bouwinspecteur. De bouwinspecteur weet niet beter dan dat hij opdracht heeft gekregen om ter plaatse een onderzoek in te stellen naar mogelijke illegale bouw. Gelukkig zijn alle partijen van mening dat de geschetste gang van zaken geen schoonheidsprijs verdient, en dat de dienst gewoon rechtstreeks aan klager had kunnen vragen of hij bouwplannen had in plaats van dit bij zijn benedenbuurman na te vragen. De dienst geeft aan ervoor te zullen waken, dat dergelijke zaken zich niet meer voordoen. Voor klager was dit voldoende resultaat.

Dossiernrs. 1999.0103 en 1999.0116

Gsm-steunpunten

De secretaris van een huurdersvereniging van een flat heeft problemen met een gsm-exploitant die zonder enig overleg een gsm-steunpunt op het dak van de flat heeft geplaatst. De daardoor ontstane irritatie had er uiteindelijk toe geleid dat de secretaris bij de gemeente naging met welke voorschriften een exploitant rekening had behoren te houden bij het plaatsen van een zend- en ontvangtmast. Klager had daarbij te horen gekregen dat er voor installatie van dergelijke masten geen vergunning nodig was. Omdat klager twijfelde aan de juistheid van dit antwoord, verzocht hij de Ombudsman een en ander na te gaan. Uit onderzoek bleek dat er -zij het onlangs en in afwachting van verdere jurisprudentie- "beleid" op het verschijnsel gsm-masten gevormd was door de DSO. Dit mede naar aanleiding van een rechterlijke uitspraak waarbij gsm-steunpunt als een bouwvergunningplichtige zend- en ontvangstinstallatie werd aangemerkt. In het verlengde daarvan was intussen bepaald dat in de delen van de gemeente waar de wet op de beschermde stads- en dorpsgezichten van toepassing is, alle exploitanten gsm-masten met terugwerkende bouwvergunningen dienden aan te vragen en dat voor alle nieuw te plaatsen masten geldt

dat daarvoor een vergunning aangevraagd dient te worden. Klager werd hiervan op de hoogte gesteld. Hij was blij te weten waar hij aan toe was en gaf aan tevreden gesteld te zijn.

Dossiernr. 1999.0126(zie ook de BWR)

De naleving van de brandweervoorschriften

Klaagster maakt zich zorgen dat er onvoldoende aandacht wordt besteed aan de brandweervoorschriften in een rusthuis voor bejaarden. Doet de Brandweer wel voldoende, zo vraagt zij zich af. Haar zorgen blijken gelukkig niet terecht. Er is een inspectie geweest, rapport opgemaakt en ook een planning gemaakt om het pand aan de brandweervoorschriften aan te passen. Zowel de Brandweer als de DSO bewaken de planning die heldere termijnen voor de realisatie van de vereiste aanpassingen bevat.

Dossiernr.1999.0136 (zie ook de DSB)

De plaag torren die uiteindelijk werd overwonnen.

Klagers zoon koopt een pand. Enkele dagen later worden er grote zwarte torren in en rond het pand waargenomen. Onderzoek wijst uit dat de torren afkomstig zijn uit de vuilnishoop in de aan het pand grenzende groenvoorziening. De groenvoorziening is in beheer van een nabijgelegen school. Klager neemt diverse malen contact op met de DSO en de DSB om het probleem uit de wereld te helpen. Uiteindelijk wordt hem verteld dat op grond van de gemeentelijke bouwverordening de school als beheerder van de groenvoorziening verantwoordelijk is voor het schoonhouden daarvan. Hierop verzoekt klager de school schriftelijk om de groenvoorziening schoon te maken, maar de school geeft geen gehoor aan dit verzoek; dus dat schiet niet op. Klager roept de hulp in van de Ombudsman. Overleg tussen de partijen leidt tot een gecoördineerde aanpak van de situatie, waarbij DSO het voortouw neemt. De dienst oefent meer druk uit op de school om tot schoonmaak over te gaan, en dit gebeurt dan ook. Uiteindelijk hoefde er geen gebruik te worden gemaakt van de diensten van de torrenvanger van Hamelen.

Dossiernr. 1999.0154

Problematische aanvraag voor een bouwvergunning

Om eventuele problemen te voorkomen bij het aanvragen voor een bouwvergunning voor het vergroten en vernieuwen van haar monumentale woonhuis, probeerde klagster voorafgaand aan de aanvraag allerlei zekerheden in te bouwen. Ze verzoekt en verkrijgt omtrent haar bouwplan een positieve beginseluitspraak van zowel de bouwinspecteur, als de Brandweer en ook de Welstandscommissie en de Afdeling Monumentenzorg van de dienst reageren positief. Verder zou de betrokken bouwinspecteur klagster geadviseerd hebben de handtekeningen van zowel de eigenaren, als van de huurders van omliggende panden onder het bouwplan te krijgen. Wellicht kon daarmee een vrijstellingsprocedure bij de Provincie omzeild worden, zo zou de suggestie van de inspecteur geweest zijn. Het duurde even voordat klagster iedereen geraadpleegd had, maar alle handtekeningen werden gezet. Na deze gedegen voorbereiding en vol optimisme over de goede afloop en de vlotte afhandeling, werd de aanvraag voor de bouwvergunning ingediend. Het was dan ook een hele domper, toen er per kerende post de mededeling van de bouwinspecteur kwam, dat de aanvraag niet binnen de wettelijke beslistermijn van dertien weken afgehandeld zou kunnen worden, omdat: het bouwplan een monument betreft; het plan in strijd zou zijn met een stedenbouwkundige regeling; en, als klap op de vuurpijl; omdat ook de Provincie zich over het plan dient te buigen. Vooral dit laatste schoot klagster in het verkeerde keelgat. Waarvoor had ze zoveel tijd en energie gependeed om alle handtekeningen onder het bouwplan te krijgen? Het bleek dat de bouwinspecteur wel geadviseerd had de handtekeningen te verzamelen, echter niet met het oogmerk procedures te omzeilen, maar hooguit om die te bespoedigen. Wellicht had klagster in haar enthousiasme het effect van de handtekeningen wat overschat, en wellicht had de bouwinspecteur klagsters hooggespannen verwachtingen ietwat moeten temperen. Je kunt je als vergunningaanvrager proberen goed in te dekken; procedures zijn er om nageleefd te worden. Met de bouwvergunning kwam het overigens uiteindelijk na zes maanden helemaal goed.

Dossiernr. 1999.0160

Lekkageleed

In het kader van de stadsvernieuwing is het benedenhuis, waar klager eigenaar van is, gerenoveerd. Na de oplevering constateert klager enkele gebreken en onvolkomenheden,

die door de aannemer worden verholpen. Aan een bepaalde lekkage kan de aannemer niets doen, omdat die veroorzaakt wordt op het balkon van de huurders van de bovenetage. Daar is door rommel de afvoer verstopt geraakt, zodat het water op andere manieren een uitweg zoekt. Ook lijkt er een probleem met de afvoer van de douche te zijn, maar dat is een zaak tussen klager en de bovenburen dan wel de eigenaar van de bovenetage. Het contact tussen klager en de bovenburen verloopt moeizaam vanwege taalproblemen. Daarop vestigt klager zijn hoop op de Ombudsman.

Het blijkt, dat de meeste klachten door de aannemer, naar behoren zijn opgelost, en dat het oplossen van de resterende problemen, een zaak is tussen klager en de eigenaar, dan wel de huurders van de bovenetage. De Ombudsman adviseert klager contact met de eigenaar van de bovenetage op te nemen. Die is echter niet te bereiken, en omdat de klachten aanhouden, gaat de bouwinspecteur poolshoogte nemen. Die constateert, dat de bovenburen de lekkages kunnen voorkomen, door een douchegordijn aan te schaffen, waarmee voorkomen wordt dat er nog langer water langs de deurstijl van de douche naar beneden loopt. Tenslotte meldt klager zich weer op het spreekuur. De eigenaar van de woning heeft ten langen leste een kaartje met telefoonnummers in de brievenbus gedaan. Gevraagd naar wat hem te doen stond, heeft de Ombudsman hem geadviseerd zowel de eigenaar, als de huurders er op aan te spreken, als de lekkages nog langer optreden. De dienst heeft gedaan wat er gedaan kon worden.

Dossiernr. 1999.0168

De duistere procedure rond een felschijnende lichtreclame

Door een fel licht dat zijn woonkamer binnendringt wordt klager geconfronteerd met het feit dat er bovenop een kantoorpand in zijn wijk een grote lichtreclame is aangebracht. Hij maakt daartegen bij de DSO bezwaar. De ontvangst van het bezwaarschrift wordt per kerende post bevestigd, maar wat er daarna volgt is voor klager onbegrijpelijk. Na drie maanden verneemt hij dat de bouwvergunning voor de lichtreclame is geweigerd. Klager concludeert daaruit dat de storende reclame zal worden verwijderd, maar dat is niet het geval. Nog weer negen maanden later krijgt hij de mededeling dat de dienst geen bestuursdwang zal uitoefenen om de zonder bouwvergunning neergezette lichtreclame te verwijderen. Klager is perplex. Weer een maand later verneemt hij dat zijn bezwaarschrift naar verwachting over acht maanden zal worden behandeld. De gevolgde procedure is voor klager volstrekt duister; de lichtreclame niet. Die schijnt onverminderd door met een iets minder felle kleur als eerst dat wel, maar na dertien maanden gaat het klager behoorlijk ergeren en hij wendt zich tot de Ombudsman.

In een gesprek op het kantoor van de Ombudsman blijkt dat de dienst de afgelopen maanden pogingen had ondernomen om het bedrijf dat de lichtreclame op zijn bedrijfspand had aangebracht, ertoe te bewegen om de reclame aan de bouw- en welstandsvoorschriften aan te passen teneinde alsnog een vergunning te kunnen verlenen. De dienst was vergeten om klager daarover te informeren en bood daarvoor excuses aan. Verder verduidelijkte de dienst dat de gevolgde procedure, waarbij een illegale bouwer de kans wordt geboden om de gerealiseerde bouw aan de bouweisen aan te passen, vaker gevolgd werd. Het vervelende gevoel bij klager dat het niet uit leek te maken dat de bouwvergunning was geweigerd, verdween daarmee. De lichtreclame echter niet. Want of die mocht blijven staan of weg moest, was een zaak waarover de Adviescommissie bezwaarschriften het college van B&W adviseerde. Het advies van de commissie volgde daarna en kwam op het volgende neer. De lichtreclame is in strijd met de Woningwet, omdat er geen bouwvergunning voor is afgegeven. De lichtreclame moest dan ook binnen vier weken worden verwijderd. Gebeurde dat niet, dan zou het bedrijf elke week dat het nalatig was, een dwangsom verbeuren van f. 2500,- (met een maximum van f. 25.000,-). Als het bedrijf echter binnen vier weken een bouwaanvraag zou indienen waarmee aan de diverse bezwaren tegemoet werd gekomen, dan hoefde de dienst voorlopig niet tot inning van de dwangsom over te gaan en kon zich gaan toeleggen op het toetsen van de bijgestelde bouwaanvraag.

Het college van B&W nam het advies van de commissie geheel over.

Dossiernr. 1999.0179

De onterecht aanschrijving

Een onterechte aanschrijving op grond van de Woningwet, dat vindt klager. Al heel lang trok hij bij de DSO aan de bel, omdat hij vond dat er sprake was van achterstallig onderhoud aan de woningen van zijn burens, met wie hij een Vereniging van Eigenaren (VVE) vormt. Zelf hield hij zijn eigen woning goed bij. Waarom dan toch een aanschrijving?

De DSO neemt de tijd om de aanschrijving met klager door te nemen. Klager heeft zijn woning inderdaad goed bijgehouden, maar voor groot onderhoud is nu eenmaal een aannemer nodig.

Na deze uitleg gaat klager met zijn burens in gesprek, om de NV Woningbeheer om een bestuurder / administrateur voor de VVE te vragen en de mogelijkheden voor subsidie na te gaan.

Beëindigde klacht met betrekking tot de Woningwet en Bouwverordening

Dossiernr. 1999.0068 (zie ook de HMS)

Ongediertebestrijding

Per brief laat klagster de Ombudsman weten dat de NV Haagse Milieu Services (HMS; voorheen onderdeel van de DSB) kakkerlakken in haar woning heeft bestreden. Door de gebruikte verdelgingsmiddelen zou zij ernstig ziek zijn geworden. Ze durft haar woning niet meer te betreden en verzoekt de Ombudsman om bemiddeling bij het zoeken naar andere woonruimte. Voor dat laatste is ze bij de Ombudsman aan het verkeerde adres. Verder beweert klagster grote problemen te ondervinden bij de afwikkeling van het particulier project ter woningverbetering waar zij aan deel genomen heeft. Navraag ten aanzien van elk van de gerezen problemen leert dat de HMS op verzoek van klagster haar woning twee maal heeft ontsmet. Daarbij is geen ander verdelgingsmiddel of andere methode gebruikt dan de gebruikelijke. En die hebben nog nimmer tot problemen aanleiding gegeven. Op het verzoek van de HMS aan klagster om een doktersverklaring te overleggen waaruit blijkt dat haar veronderstelde ziekte medisch gezien met de bestrijding van kakkerlakken in verband kan worden gebracht, reageert zij niet.

Ten aanzien van de particuliere woningverbetering blijkt dat het project uiteindelijk tot tevredenheid van de meeste bewoners afgerond is. Alleen klagster blijkt om onduidelijke redenen te weigeren met de afhandeling akkoord te gaan. Tenslotte blijkt klagster ondanks haar wens spoedig te verhuizen nog steeds geen urgentieverklaring te hebben aangevraagd.

Op verzoeken van de DSO om daarover contact met de dienst op te nemen wordt niet gereageerd. Als klagster tenslotte gemaakte afspraken met de Ombudsman ook niet nakomt en verder niets meer van zich laat horen, besluit de Ombudsman de zaak ambtshalve af te sluiten. Echter niet nadat de Ombudsman zich ervan had verzekerd, dat klagster niets ernstigs is overkomen.

Onbevoegde klacht over de uitvoering van de Huisvestingsverordening

Dossiernr. 1999.0131

Huisonderzoek in verband met mogelijk kamerverhuur

Uit onderzoek van de gemeente blijkt dat het huis van klager mogelijkgeheel of gedeeltelijk in gebruik is als onzelfstandige woonruimte (kamerverhuurbedrijf). Om zekerheid vast te stellen hoe klagers huis bewoond wordt wil DSO de woning onderzoeken. Klager verzet zich echter heftig hiertegen. Hoewel klager in Rotterdam woonachtig is, stelt hij dat hij de woning in Den Haag voor een belangrijk deel zelf bewoont. Verder verhuurt hij twee kamers als postadres op basis van een bruikleencontract en één kamer heeft hij in onderhuur. De dienst schrijft aan klager dat zij desnoods zonder medewerking van klager zijn huis zullen onderzoeken. Klager laat de dienst weten dat hij pertinent tegen het betreden van zijn huis is en legt de zaak voor aan de Ombudsman.

Het blijkt dat de dienst onderzoek instelt op een vermoeden van kamerbewoning. Op grond van de Algemene Wet op het binnentreden heeft een inspecteur Verblijfsinrichtingen de bevoegdheid een pand binnen te treden zonder toestemming van de eigenaar of bewoners. Gelet op deze wettelijke bepalingen ten aanzien van het binnentreden is de Ombudsman niet bevoegd klachten daarover in behandeling te nemen.

Onbevoegde klacht met betrekking tot de Woningwet en Bouwverordening

Dossiernr. 1999.0075 (zie ook de DSB)

Het lopende seizoen

Klagster heeft in 1994 een strandpaviljoen met overkapping van het terras overgenomen en na een ingrijpende renovatie enkele seizoenen uitgebaat, als zij aan het begin van het nieuwe zomerseizoen een aanschrijving van de Dienst Stedelijke Ontwikkeling (DSO) ontvangt om de overkapping van het terras ongedaan te maken vanwege een overschrijding van de maximaal toegestane oppervlakte. Klagster voorziet grote financiële problemen en wendt zich tot de Ombudsman.

Uit het onderzoek van de Ombudsman blijkt, dat het strandpaviljoen al geruime tijd een te grote oppervlakte heeft, en dat de DSO die situatie had gedoogd vanwege de financiële positie van de vorige eigenaar. Daarvan had de vorige eigenaar niets verteld toen klagster het paviljoen overnam, maar ook de Dienst Stadsbeheer (DSB) had klagster bij het verlenen van de vergunningen voor de strandexploitatie niet over de uitzonderingssituatie ingelicht. Pas toen zij de aanschrijving van de DSO

ontving, was het voor klaagster duidelijk geworden dat de overkapping van het terras niet was toegestaan, maar dat was op een moment dat zij de investering voor de renovatie nog niet had afgeschreven. Bovendien had zij al diverse bruiloften en partijen geboekt, die zij alleen met toekenning van een schadevergoeding kon afzeggen.

In een gesprek op het kantoor van de Ombudsman kwam de directeur van Bouwen en Monumentenzorg van de DSO klaagster tegemoet door in de aanschrijving op te nemen dat zij het lopende seizoen nog mocht uitdienen. De adviescommissie voor de bezwaarschriften boog zich vervolgens over de vraag of de aanschrijving - gelet op de voorgeschiedenis - terecht was. De Ombudsman had voordien, wegens inmiddels ontstane onbevoegdheid, het dossier gesloten.

Ongegronde klacht over de toepassing van het Burgerlijk Wetboek

Dossier 1994.0001

Bouwrijpe grond in de jurisprudentie

Klaagster meent dat zij op grond van het zogenaamde Sint Oedenrode arrest van de Hoge Raad recht heeft op teruggave van door de gemeente ingehouden omzetbelasting op de betaling van een in 1985 van de gemeente aangekochte bouwkaavel. Volgens deze uitspraak zou er slechts BTW mogen worden geheven als de grond bouwrijp wordt opgeleverd. Van dit laatste zou geen sprake zijn aldus klaagster.

De dienst wil niet op klaagsters verzoek ingaan omdat deze zaak niet op zichzelf staat. De vraag wat er onder bouwrijpe grond moet worden verstaan maakt onderdeel uit van meerdere gerechtelijke procedures en de gemeente wil eerst afwachten wat daar het resultaat van is.

De Ombudsman vindt dit standpunt niet onredelijk. Zij gaat echter wel na of er, zoals de gemeente aannam, werkzaamheden ten behoeve van dit perceel zijn verricht. Uit naspeuringen in de archieven blijkt dat er een hoofdriool is aangelegd met daarbij ten behoeve van de verschillende kavels zogenaamde uitleggers.

Dat is pech voor klaagster want uit latere arresten van de Hoge Raad blijkt dat een dergelijke voorziening voldoende wordt geacht om te kunnen spreken van bouwrijpe grond. De Ombudsman ziet dan ook geen aanleiding DSO te bewegen de BTW terug te gaan betalen. De klacht is ongegrond.

Gegronde klachten zonder aanbeveling over de herinrichting van de stad

Dossiernr. 1996.0002

Beloofte maakt schuld

Al jaren woont klaagster in een bovenwoning op de tweede etage, als met toestemming van de gemeente, op de parterre en de eerste verdieping van het pand, een gebedsruimte wordt ingericht. De dienst deelt aan klaagster mee dat de gebedsruimte hooguit vijftien maanden in het pand gehuisvest zal zijn en dat de investering in geluidwerende voorzieningen daarom tot een minimum beperkt is. Als klaagster geluidsoverlast ondervindt, verwijst de dienst naar de tijdelijkheid van de gebedsruimte. Na vijftien maanden blijkt er geen sprake te zijn van tijdelijkheid; de gebedsruimte blijft in het pand gevestigd. Klaagster verhuist daarom naar een ander pand en de dienst zegt een vergoeding van de verhuiskosten en een huurgewenningsbijdrage toe. Ruim twee jaar later bezoekt klaagster de Ombudsman en vertelt door de verhuizing in ernstige financiële moeilijkheden te zijn geraakt. Het blijkt dat de dienst wel de toegezegde vergoeding van verhuiskosten, maar niet de eveneens toegezegde huurgewenningsbijdrage heeft betaald. De dienst herstelt deze fout.

Dossiernr. 1997.0005

Een ontoereikende administratie van de verhuur

Tot klagers grote verbijstering werd hij opeens geconfronteerd met de vervroegde onteigeningsprocedure van een pand dat hij in gebruik had. De zaak was al voorgelegd aan de Arrondissementsrechtbank. Hij was zeer verontwaardigd over deze gang van zaken, vooral omdat de gemeente hem niet als huurder wilde erkennen. Mede gezien de grote haast, adviseerde de Ombudsman hem, als hij alsnog als huurder behandeld wenste te worden, per omgaande een interventieprocedure bij de rechtbank te starten, teneinde zich als derde belanghebbende in de onteigeningsprocedure te voegen. Om hem moverende redenen deed hij dit niet, waarop de onteigening werd toegewezen. Daarop vroeg klager een gesprek aan met de wethouder. Dat liep goed voor hem af, want deze beloofde hem dat, al werd hij niet als huurder erkend, hij desondanks schadeloos gesteld zou worden als ware hij de enige huurder. De deskundigen van de rechtbank zouden gevraagd worden over de schadeloosstelling te rapporteren, waardoor hij in feite hetzelfde bedrag ontving als ware hij wel als huurder erkend. Daarmede mag hij blij

zijn, want zijn aanspraken op de status van huurder waren allesbehalve sterk. De klacht was gegrond, omdat het bij de dienst had ontbroken aan een behoorlijke administratie van de verhuur en de controle op de panden, waardoor klager te laat van de onteigening in kennis werd gesteld. De onteigening en daarmee ook de ontruiming gingen echter gewoon door.

Dossiernr. 1999.0072 (zie ook de BWR)

De tekort schietende afstemmingsprocedure

In klagers woning, gelegen in een saneringsgebied, breekt een binnenbrandje uit. Zijn nieuwe woning is bijna gereed en daarom laat hij zijn huisraad staan, timmert het raam van zijn woning dicht, en trekt met zijn gezin voor een paar maanden bij kennissen in.

Enige tijd daarna vraagt de Brandweer bij de DSO een oefenlocatie op om een instructiefilm op te kunnen nemen. De DSO geeft een aantal woningen voor de oefening vrij in de straat waar klagers woning staat. Dit alles gebeurt volgens een procedure die al jaren bestaat en door beide diensten nimmer op schrift is gesteld. Dan gaat het mis. De Brandweer ziet klagers woning voor een vrijgegeven woning aan, breekt de woning open en maakt in de woning filmopnamen. Klager verneemt daarvan, gaat naar de woning en maakt bezwaar. De Brandweer vertrekt zonder de woning van een nieuw voordeurslot te voorzien en verzuimt nadien op een door klager ingediende klacht te reageren.

Als de Ombudsman wordt ingeschakeld, herstelt de Brandweer deze fout en zegt klager toe de gemaakte filmopnamen niet te zullen gebruiken. De DSO en de Brandweer zetten de afstemmingsprocedure op schrift, opdat er geen misverstanden meer kunnen ontstaan.

Gegronde klacht zonder aanbeveling over de toepassing van de Woninggebonden Subsidieregelingen

Dossiernr.1997.0006

Onverschuldigd betaald

Klager had voor de renovatie van zijn woning subsidie op grond van de Verordening Woninggebonden Subsidies aangevraagd en van de dienst een voorlopige toekenning ontvangen. Toen de renovatie gereed was en de dienst - aan de hand van de werkelijk gemaakte kosten - de definitieve subsidie wilde vaststellen, bleek dat de definitieve subsidie lager zou moeten zijn dan het reeds uitbetaalde voorschot. Dit kwam omdat klager tijdens de renovatie van de dienst toestemming had gekregen om minder werkzaamheden te laten uitvoeren, hetgeen echter binnen de dienst niet aan de Afdeling Financiën was doorgegeven met als resultaat: een te hoog voorschot. Het te hoge voorschot was destijds door de dienst rechtstreeks aan de door klager ingeschakelde aannemer uitbetaald. De dienst stelde zich op het standpunt dat klager het teveel betaalde maar aan de dienst moest terugbetalen; en verder met de aannemer in de clinch moest om geld terug te krijgen. Dat schoot klager in het verkeerde keelgat, temeer daar hij inmiddels problemen met de aannemer had en een schadeclaim op de aannemer meende te hebben.

Omdat het voorschot destijds zonder voorafgaande instemming van klager door de dienst aan de aannemer was betaald, vond de Ombudsman dat het aan de dienst was om het teveel betaalde van de aannemer terug te vorderen wegens onverschuldigde betaling. Resterde het probleem van de schadeclaim van klager op de aannemer. Zolang dat niet was opgelost, kon klager geen eindafrekening inleveren waardoor de definitieve subsidie niet kon worden vastgesteld.

Op verzoek van de klager, deed de Ombudsman een voorstel om ook dat probleem uit de wereld te helpen, waarna het stechelen was afgelopen en de definitieve subsidie kon worden vastgesteld.

FACILITAIRE DIENST

Aantal klachten: 7
waarvan:
- ingetrokken 7

Aard van de klachten*

- gebrekkig kader	1
- onvoldoende motivering	1
- onzorgvuldig	1
- te late/trage afhandeling	6
- te weinig informatie	5

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

Ingetrokken klacht over de toepassing van het Burgerlijk Wetboek

Dossiernr. 1999.0184

De onbekende eigenaar

Klaagster voelde zich onbegrepen toen zij zich op het spreekuur van de Ombudsman meldde. Zij had een rekening van de dienst ontvangen om een noodreparatie aan de woning van haar kleindochter te betalen. De noodreparatie was acht maanden geleden uitgevoerd. De rekening bevatte als tekst en uitleg de zinsnede dat de factuur acht maanden geleden was opgesteld, maar naar een foutief adres was gestuurd; meer niet. De telefonische navraag bij de dienst was haar niet goed bevallen. De dienst was - naar het gevoel van klaagster - niet tot een verduidelijking overgegaan, maar veeleer de verdediging ingegaan.

Als de Ombudsman navraag doet, blijkt dat de rekening voor de noodreparatie destijds inderdaad naar een foutief adres was verstuurd. De rekening was niet betaald en de dienst had op het laatst de deurwaarder ingeschakeld. De deurwaarder kwam met het juiste adres en klaagster kreeg de rekening. De dienst erkende dat wat meer uitleg op zijn plaats was geweest en nam contact met klaagster op om excuses aan te bieden. Mede naar aanleiding van deze zaak had de FAD inmiddels overigens een regeling met de Dienst Burgerzaken (DBZ) getroffen om in een direct contact met de DBZ achter juiste adressen te komen. Dit om in de toekomst nodeloze deurwaarderskosten te voorkomen.

Ingetrokken klachten met betrekking tot de personeelszorg

Dossiernrs. 1996.0005 /1996.0006/1997.0013/1997.0014/1997.0015

Problematische uitkering

Een voormalig personeelslid werkte in de jaren 1993 en 1994 op basis van diverse elkaar opeenvolgende tijdelijke contracten bij de gemeente, toen zij - voordat haar laatste contract afliep - ziek werd. De gemeente bracht het voormalige personeelslid vervolgens met ingang van 1995 in aanmerking voor een wachtgelduitkering na ontslag; en deelde mee dat het Bureau Wachtgelden en Uitkeringen van de Facilitaire Dienst (FAD/BUWU) het aanspreekpunt voor eventuele vragen was. Toen er onduidelijkheid rond haar uitkering ontstond, vroeg zij de FAD/BUWU om uitleg, maar zij kreeg geen inhoudelijke reactie, waarna zij zich bij de Ombudsman beklagde.

Uit het onderzoek van de Ombudsman bleek dat klaagster medio 1995 het bericht van het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds / Uitvoeringsinstelling Sociale Zekerheid voor Overheid en Onderwijs (ABP/USZO) had ontvangen en dat zij met ingang van de datum van ziekmelding recht had op ziekengeld en een aansluitende WAO-conforme uitkering. Ook bleek dat het ABP/USZO zowel het ziekengeld als de WAO-conforme uitkering (over de jaren 1993 en 1994) in één keer aan het voormalige personeelslid had uitbetaald. Betrokkene was van mening geweest dat zij geen recht had op de betaling en had het door ABP/USZO gestorte bedrag direct terugbetaald. Vervolgens had zij in september 1997 zowel aan het ABP/USZO als aan de FAD/BUWU gevraagd om haar uitkering na ontslag in goed onderling overleg af te handelen. Het hoofd van de FAD/BUWU had klaagster meegedeeld dat haar verzoek dusdanig gecompliceerd was dat hij voor de afhandeling een beroep had gedaan op twee specialisten, te weten: een extern deskundige die bij de FAD/BUWU gedetacheerd was; en de directeur Personeelszaken, Organisatie en Informatievoorziening van de Bestuursdienst. Klaagsters verzoek was dus inderdaad nog niet afgehandeld en zij wist dus niet waar zij aan toe was. In de maand juni 1998 ontving klaagster uiteindelijk een reactie op het deel van haar verzoek dat op de FAD/BUWU betrekking

had, waarna de FAD/BUWU zich ook inspande, opdat het deel van klagsters verzoek dat op het ABP/USZO betrekking had zorgvuldig zou worden afgehandeld. In december 1998 stemde het ABP/USZO ermee in dat het door klagster teruggestorte geld door middel van cessie met de gemeente verrekend werd. Omdat het door de gemeente uitbetaalde wachtgeld hoger was dan het ziekengeld en de WAO-conforme uitkering, moest klagster een bedrag aan de gemeente terugbetalen waarvoor de FAD/BUWU met klagster een soepele afbetalingsregeling trof. In februari 1999 kon de Ombudsman dit dossier sluiten, nadat klagster had laten weten dat de uitkering als gevolg van haar ziekte geen problemen meer opriep.

Over de hiervoor omschreven problematiek ontving de Ombudsman verscheidene klachten, die op identieke wijze werden afgehandeld.

Dossiernr. 1998.0025(zie ook de DSB)

Ondanks beloften nog steeds schuld

Klager kwam op het spreekuur omdat hij van de gemeente steeds verschillende antwoorden kreeg op zijn vragen om duidelijkheid te scheppen over zijn invaliditeitspensioen en zijn wachtgelduitkering. Het bleek dat klager aanvankelijk voorschotten en voorlopige berekeningen had ontvangen, omdat het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP) tweeëntwintig maanden nodig had gehad om de hoogte van het invaliditeitspensioen vast te stellen. Het pensioen viel lager uit dan aanvankelijk was ingeschat. Klager had hierdoor voor een fors bedrag teveel pensioen ontvangen. Het Bureau Uitvoering Wachtgelden en Uitkeringen (BUWU) en de Dienst Stadsbeheer waar klager gewerkt had, spraken met klager af om het teveel ontvangen pensioen buiten klager om met het ABP te zullen verrekenen. Die verrekening ondervond een eerste hapering toen bleek dat het ABP ruim acht maanden nodig had om te berekenen hoeveel er exact moest worden verrekend. Daarna leek het goed te komen, ware het niet dat er op de salarisspecificatie van klager maar steeds het forse bedrag als nog te voldoen schuld bleef staan. De Ombudsman ontdekte de tweede hapering. De Dienst Stadsbeheer had vergeten om het forse bedrag aan het ABP over te maken. Klager stond dus nog steeds te boek als schuldenaar ! Het bedrag werd alsnog overgemaakt.

GEMEENTELIJKE BELASTINGDIENST

Aantal klachten 5
waarvan:
-ingetrokken 5

Aard van de klachten*
-mist feitelijke grondslag 1
-onrechtmatigheid 1
-onvoldoende motivering 1
-onzorgvuldigheid 3
-te weinig informatie 1

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

Ingetrokken klacht over de naheffing van parkeerbelasting

Dossier 1999.0125

Goed lezen

Klaagster heeft een naheffing parkeerbelasting gekregen, wegens het niet kopen van een parkeerkaartje. Daags nadat klaagster de naheffing onder haar ruitenwisser aantrof, is zij met vakantie gegaan. Eenmaal terug in Nederland, trof ze de al verwachte acceptgirokaart aan tussen de post. Ze heeft deze terstond getekend en naar de bank gebracht. Een dag later valt een herinnering in de brievenbus met daarop het bedrag van de naheffing inclusief tien gulden 'aanmaningskosten'. Omdat klaagster al betaald had, tekent ze tegen de 'aanmaningskosten' bezwaar aan. Enige tijd later ontvangt ze bericht dat haar bezwaar niet ontvankelijk is nu de bezwaartermijn met betrekking tot de naheffing verlopen is. Het ging klaagster echter niet om de naheffingsaanslag, maar om de 'aanmaningskosten' waartegen apart bezwaar mogelijk is. Klaagster dient een klacht in bij de Nationale Ombudsman over deze kwestie. De Nationale Ombudsman is onbevoegd en verwijst klaagster naar de Gemeentelijke Ombudsman. De Ombudsman neemt contact op met de GBD en vraagt om uitleg. Het dossier van klaagster wordt uit de archieven gelicht en door de dienst opnieuw doorgenomen en dan blijkt dat het bezwaarschrift destijds niet goed gelezen is. De dienst stort de 'aanmaningskosten' terug en biedt excuses aan. Klaagster trekt tevredengesteld haar klacht in.

Ingetrokken klacht over precariobelasting

Dossier 1999.0194

Onverschuldigd betaalde precariobelasting

Sinds 1979 drijft klager een buurtwinkel. Tijdens de openingstijden heeft hij een uitstalling op het trottoir voor zijn winkel. Daarvoor bracht de GKB hem jaar in jaar uit precariobelasting in rekening. In november 1998 ontdekt klager echter bij toeval dat uitgerekend het deel van het trottoir waarop hij zijn koopwaar uitstalt geen eigendom is van de gemeente maar van de woningbouwvereniging waar hij de winkel van huurt. Prompt vraagt hij met terugwerkende kracht de termijnen precariobelasting terug die hij sinds 1979 onverschuldigd betaald meent te hebben. De GBD trekt klagers bewering ten aanzien van de eigendomsverhoudingen van het stukje trottoir pal voor de winkel na, en die blijkt te kloppen. De dienst is echter niet bereid meer dan vijf jaar precario terug te betalen. Dit hangt samen met een interne richtlijn die weer aansluit op een bewaarplicht van vijf jaar van bescheiden op grond waarvan een belastingaanslag opgemaakt is. Het gaat daarbij vooral om de eventuele opsporing achteraf van gemaakte fouten of onjuiste toepassing van de regelgeving. In dit geval ging het echter niet om gemaakte fouten bij de toepassing van de regels en voorschriften, maar om de betaling van belastingaanslagen door een niet belastingplichtige. Omdat er aan de andere kant sprake was van een uitstalling van klager op gemeentegrond waarvoor in het verleden geen precario betaald was, werd besloten de zaak te middelen. Klager kreeg over tien jaar zijn ten onrechte betaalde precario terug en ging vanaf het nieuwe jaar precariobelasting betalen voor de uitstalling die zich wel op gemeentegrond bevond. Tevreden gesteld trok klager zijn klacht in.

Ingetrokken klacht over de toepassing van de Wet waardering onroerende zaken (WOZ)

Dossier 1999.0069

Onverwerkte uitspraak

Enige jaren geleden stelde de gemeente ingevolge de Wet Onroerende-Zaakbelasting de waarde van klagers woning vast. Klager vond die te hoog en diende een bezwaarschrift in. Klager werd in het gelijk gesteld en de waarde werd naar beneden gesteld. Daarna ontving klager niet alleen van de GBD maar ook van de Rijksbelastingdienst en het Hoogheemraadschap aanslagen die gebaseerd waren op de eerste, hogere waardebepaling van zij huis. Zowel het Hoogheemraadschap als de Rijksbelastingdienst lieten klager weten gebruik te maken van de gegevens zoals die door de Belastingdienst ter beschikking werden gesteld.

Dergelijke gegevens worden per computertape aangeleverd. De belastingdienst liet echter weten dat uit controle was gebleken dat de waardevermelding op de tape was aangepast zodra de uitspraak op het bezwaarschrift bekend was gemaakt. Uit vervolgonderzoek viel af te leiden dat er hoogstwaarschijnlijk bij de afnemers iets was misgegaan. Of daarbij sprake was van een systeemfout of een ongelukkige samenloop van omstandigheden viel niet meer na te gaan. Alle betrokkenen beweerden dat de juiste waardevermelding intussen was doorgevoerd,. Klager besluit daarop de zaak als afgedaan te beschouwen.

Dossier 1999.0242

Trage aanslag

Klaagster ontvangt als huurster een aanslag onroerende zaakbelasting van de GBD voor het hele pand, waarvan zij maar een deel huurt. Na het indienen van een bezwaarschrift, krijgt ze tijdens een telefonisch contact met de Afdeling Taxatie en Vastgoedinformatie te horen, dat ze niet hoeft te betalen voordat ze een nieuwe aanslag heeft ontvangen. Acht maanden later krijgt klaagster bij wijze van tussentijds bericht te horen dat de afhandeling van het bezwaarschrift vertraging heeft opgelopen, maar dat de afhandeling zo spoedig mogelijk zou volgen. Niet lang daarna ontvangt klaagster bericht dat de aanslag is vernietigd. Het wachten is nu op een nieuwe beschikking. Een afspraak met een taxateur van de GBD in verband met het opnemen van het door klaagster gehuurde deel van het pand, wordt volgens klaagster door de taxateur niet nagekomen. Bij een volgend contact met de taxateur zou klaagster te horen hebben gekregen dat de brief, met daarin vermeld de taxatiewaarde van het door haar gehuurde deel van het pand, haar allang bereikt zou moeten hebben. Klaagster had een dergelijke brief volgens haar niet ontvangen en diende over de trage en rommelige gang van zaken een klacht in, waarbij zij aangaf benieuwd te zijn naar de termijn waarop over een bepaalde periode alsnog een aanslag onroerende zaakbelasting opgelegd mag worden.

De trage afhandeling blijkt voornamelijk te zijn ontstaan doordat tegen de nieuw vastgestelde waarde van onroerend zaken een groot aantal bezwaarschriften binnenkwam, terwijl het ingezette postregistratie-systeem kuren vertoonde. De taxateur heeft in zijn agenda inderdaad een met klaagster gemaakte afspraak over het hoofd gezien en heeft daarvoor de volgende dag telefonisch excuses gevraagd. Van een brief aan klaagster met daarin de vermelding van de taxatiewaarde van het door haar gehuurde deel van het pand blijkt geen sprake. Wel is er overleg geweest met de eigenaresse van het pand over de taxatiewaarde. Tenslotte bleek klaagster enkele dagen na het verzenden van de 'klachtbrief' een aangepaste beschikking ontvangen te hebben. Na uitleg van de Ombudsman over de achtergronden van de vertraging, beschouwde klaagster de zaak als afgedaan. De Ombudsman is ervan overtuigd dat een publicatie van de dienst in bijvoorbeeld de Stadskrant over de opgelopen achterstanden en de problemen met de postregistratie, dergelijke klachten had kunnen voorkomen. Klager ontving de nieuwe aanslag overigens ruim binnen de wettelijk toegestane termijn van drie jaar.

Dossiernr. 1999.0258(zie ook de DBZ)

Mislukte 'relatiebeëindiging'

Het is al weer enkele maanden geleden, dat klaagster vanuit Den Haag is verhuisd naar Zeeland, als ze tot haar verbazing op haar adres in Zeeland, voor het nieuwe jaar toch nog een aanslag hondenbelasting ontvangt. In de veronderstelling dat er van een vergissing sprake is reageert ze daar niet op. Ze had zich immers laten overschrijven en meent aan alle formaliteiten te hebben voldaan. Dat wordt anders als ze weer wat later op haar nieuwe adres een aanslag onroerende-zaakbelasting ontvangt als eigenaar van haar oude woning. De aanslag betreft niet alleen de periode dat ze daar al niet meer woonde maar bovendien is zij altijd huurster geweest. Op haar vraag hoe dit allemaal kan, adviseert een medewerker

van de GBD haar maar een bezwaarschrift in te dienen. Dat lijkt haar geen goed idee en zij neemt contact op met de Ombudsman.

Bij navraag blijkt er enige tijd geleden een fout opgetreden te zijn in het geautomatiseerde systeem van de DBZ. Het gevolg was dat verhuizingen uit de gemeente wel geregistreerd werden, maar dat - 'computertechisch gezien' - 'de relatie' niet werd beëindigd. Ex-Hagenaars bleven op hun nieuwe adres buiten Den Haag allerlei gemeentelijke correspondentie waaronder gemeentelijk belastingaanslagen ontvangen. De fout is inmiddels hersteld en de gevolgen zoveel mogelijk ongedaan gemaakt, maar zo nu en dan komt er nog een 'misser' aan het licht. Waarom klaagster bij de aanslag onroerende-zaakbelasting als eigenaar is aangemerkt blijft onduidelijk. Een begin van een verklaring zou kunnen zijn dat klagers broer eigenaar/bewoner is van de 'parterrewoning' onder klaagsters voormalige woning. Maar wat er precies is misgegaan en waarom valt niet meer te achterhalen. De gemeentelijke belastingaanslagen worden door de GBD ambtshalve ongedaan gemaakt.

GEMEENTELIJKE KREDIETBANK

Aantal klachten: 5
waarvan:
-ingetrokken 4
-ongegronnd 1

Aard van de klachten:*

-ongeïnteresseerd	1
-onrechtmatigheid	1
-onvoldoende motivering	2
-onzorgvuldigheid	1
-strijd met gewekte verwachtingen	1
-te late/trage afhandeling	1
-te weinig informatie	2

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

Ingetrokken klacht over de uitvoering van het Bankreglement

Dossiernr. 1999.0063

Renteherziening personeelshypotheek

In verband met de aanhoudende rentedaling gaat de GKB akkoord met een verzoek van klaagster om renteherziening van haar personeelshypotheek. In verband met de aanpassing van de hypotheek wordt een boetebedrag in rekening gebracht. Die moet binnen veertien dagen na het uitbrengen van het schriftelijk aanbod moet worden voldaan. De boeterente wordt echter te laat overgemaakt. Daarmee vervalt de offerte waarvan klaagster volgens de bank bericht zou hebben ontvangen. Maar omdat het boetebedrag niettemin betaald werd, maakte men bij de GKB daaruit op dat klaagster nog onverminderd belangstelling had voor een renteaanpassing van de hypotheek. Er wordt enige tijd later een nieuwe, in verband met rentestijgingen iets ongunstiger offerte uitgebracht. Klaagster wordt in verband met de tweede offerte schriftelijk verzocht contact met de GKB op te nemen. Daarbij wordt tevens vermeld dat de eerste offerte vervallen is. Klaagster beweert mondeling uitstel van betaling van de boete te hebben gekregen en vindt dat de eerste offerte nog geldt. Daarnaast beklaagt klaagster zich erover dat de GKB geen doorlopend krediet in de hypotheek wil onderbrengen en eveneens weigert de boete mee te financieren. Klaagster blijkt al jaren bezig te zijn met de renteaanpassing. Steeds vraagt ze nieuwe offertes en steeds gaat ze er niet op in. Het probleem is telkens dat de GKB de boete niet mee financiert omdat dat niet binnen het beleid van de bank past. Het mee financieren van een doorlopend krediet zit er gelet op klaagsters inkomen niet in. Nu klaagster dan eindelijk –zij het iets te laat- akkoord is gegaan met de offerte besluit men bij de bank de hand over hart te strijken en de eerste offerte gestand te doen.

Dossiernr. 1999.0121

Onverwacht en zeer onplezierig

Na het overlijden van de vrouw van klager, blijkt dat zij een lening had afgesloten bij de GKB. Hij wist niet van het bestaan van deze lening en had er ook nooit voor getekend. Hij vindt dat de GKB haar werk niet correct heeft uitgevoerd. Zo is het adres dat is opgegeven voor het aangaan van de lening niet het woonadres van klager en wijlen zijn vrouw. De GKB had een en ander beter dienen na te gaan en klager wil dat de GKB hem de lening kwijtscheldt. Een dergelijk verzoek heeft hij ingediend bij de GKB. Dit verzoek is afgewezen. Klager vraagt de Ombudsman om hulp.

De Ombudsman vraagt het dossier op bij de GKB en start een onderzoek. Hieruit blijkt dat de lening schriftelijk was aangevraagd. Het was niet de eerste lening die door het echtpaar bij de GKB was afgesloten. Alle voorgaande leningen waren schriftelijk ingediend en afgehandeld.

Zo ook onderhavige lening. Uit alle stukken blijkt dat de GKB volledig correct en te goeder trouw heeft gehandeld. Alle gevraagde bewijsstukken zijn bij de aanvraag gevoegd en het feit dat het echtpaar als 'probleemloos' te boek stond heeft ertoe geleid dat de aanvraag is gehonoreerd. Ook de handtekening die volgens klager vervalst zou zijn, geeft geen reden tot argwaan.

Klager staat op de aanvraag als eerste vermeld, zodat het overlijden van zijn vrouw niet tot kwijtschelding leidt. Alleen indien de eerstgenoemde aanvrager overlijdt, wordt de lening eventueel kwijtgescholden.

De Ombudsman kan in het dossier geen onregelmatigheden aan de zijde van de --GKB ontdekken en brengt klager hiervan op de hoogte, waarna klager zijn klacht intrekt.

Dossiernr. 1999.0170

Een onduidelijke afwijzing

Een horecaondernemer heeft de GKB verzocht om hem een hypothecaire lening te verstrekken. Hij heeft zijn omzetcijfers getoond en toegelicht, waarna een medewerker van de bank volstond met de korte mededeling dat de ondernemer niet voor een lening in aanmerking kwam. Als de ondernemer om een schriftelijke toelichting vraagt, blijft die toelichting uit waarna hij zich tot de Ombudsman wendt. Als de Ombudsman navraag doet, blijkt dat de GKB twijfels had over de continuïteit van klagers bedrijf, en dat het beleid van de bank was om terughoudendheid te betrachten bij het verstrekken van hypotheekleningen voor bedrijfsruimten. Dit deelde de bank alsnog schriftelijk aan klager mee, waardoor hij acht weken na zijn aanvraag, alsnog duidelijkheid over de afwijzing had. Zijn klacht trok hij vervolgens in.

Ingetrokken klacht over de afhandeling van een schadeclaim

Dossiernr. 1998.0044

Afgewezen schadeclaim

Een mevrouw komt ongelukkig ten val op een trottoir in Loosduinen. Het resultaat is een kapotte broek en geschaafde knieën en een pijnlijke elleboog. Er wordt door klager echtgenoot een schadeclaim ingediend omdat het trottoir door boomwortelopgroei in slechte staat verkeert. De schadeclaim wordt echter door de GKB afgewezen met het argument dat daar waar bomen groeien er wortelgroei kan optreden waardoor tegels opgedrukt kunnen worden. Met deze wetenschap had volgens de GKB rekening gehouden moeten worden. De echtgenoot neemt hiermee geen genoegen en laat de bank weten de wegbeheerder bij het Stadsdeelkantoor al veel eerder en bij herhaling op de slechte begaanbaarheid van het trottoir gewezen te hebben, maar dat daar telkens niet op werd gereageerd. Dat laatste bleek te kloppen maar bij het Stadsdeelkantoor stond het bewuste trottoir per abuis als "hersteld" te boek. Bij de bestudering van het dossier bleek uit daarin opgenomen foto's dat de staat van onderhoud van het trottoir zodanig te wensen overliet dat sommige tegels zelfs in hun geheel boven de omringende bestrating uitstak. De Ombudsman liet de GKB daarop weten een heroverweging van de claim niet onverstandig te vinden. Weliswaar ging er met de heroverweging lange tijd heen maar uiteindelijk werd klagers claim gehonoreerd. Tevreden gesteld trok hij de klacht in. Het trottoir is intussen daadwerkelijk hersteld.

Ongegronde klacht over de afhandeling van een schadeclaim

Dossiernr.1998.0008

Ondanks aanzienlijk letsel geen toerekening aan gemeente

Terwijl klager haar hond uitlaat op 3 april 1998 struikelt zij over een uitstekende trottoirtegels en komt lelijk ten val. Haar rechterbovenarm is op twee plaatsen gebroken. Klager is van mening dat haar val aan de uitstekende trottoirtegels is te wijten en stelt de gemeente aansprakelijk voor de materiële en immateriële schade die zij ten gevolge van het letsel heeft opgelopen. Van de Gemeentelijke Kredietbank (GKB) die haar claim in behandeling neemt, ontvangt ze alvast een bos bloemen. In mei 1998 begint de gemeente met de herbestrating van de plek waar klager ten val was gekomen. In juli 1998 ontvangt klager dan bericht van de dienst dat haar schadevordering is afgewezen. Volgens de dienst waren op de plaats waar klager is gevallen wel onregelmatigheden waar te nemen, doch deze onregelmatigheden waren niet van dien aard dat er over een gevaarsituatie gesproken kon worden. Klager vindt het allemaal een vreemde situatie en vertrouwt het niet. Zij neemt contact op met de Ombudsman.

De Ombudsman vindt de motivering van de dienst inzake de afwijzing onvoldoende. Ook moet de dienst duidelijker aangeven hoe het nu zit met de herbestrating. Hierop verstuurt de dienst alsnog een gemotiveerde brief aan klager. Tot afwijzing van de schadevordering was besloten omdat na onderzoek bleek dat de hoogteverschillen op de plek waar klager viel niet groter waren dan 1 à 2 centimeter. Van een gevaarsituatie was derhalve geen sprake. Wat betreft de herbestratingwerkzaamheden vermeldt de dienst dat al in maart 1998 hiertoe was besloten, dus voor de val van klager op 3 april 1998. Dit laatste bewijst de dienst ook door middel van dossierstukken. Het onderzoek van de Ombudsman komt hiermee ten einde.

HAAGS CENTRUM VOOR ONDERWIJSBEGELEIDING

Onbevoegde klacht met betrekking tot de personeelszorg

Dossiernr. 1996.0004

Geen beschikking, geen bezwaar

Klager is door ziekte en een reorganisatie in de WAO terechtgekomen. Klager krijgt van de dienst een schrijven, waarin zijn financiële toekomst wordt voorgerekend. Ook zal de dienst hem begeleiden bij het vinden van een andere baan. Klager vindt uiteindelijk een andere deeltijdbaan, maar inmiddels is de wetgeving veranderd met betrekking tot het wachtgeld. Klager ontvangt plotseling aanzienlijk minder geld en zijn inkomen is zelfs lager dan het bestaansminimum. Klager is het hier niet mee eens, maar kan niets beginnen. Radeloos wendt hij zich tot de Ombudsman met een klacht hierover.

De Ombudsman begrijpt dat de dienst een beschikking moet opstellen waartegen klager bezwaar kan maken. Door de wetswijziging levert dit de nodige problemen op. Zo is ook het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds / Uitvoeringsinstelling Sociale Zekerheid voor Overheid en Onderwijs (ABP/USZO) betrokken bij de kwestie en hierover heeft de Ombudsman geen bevoegdheid. De dienst zegt echter toe, om samen met het ABP/USZO dit probleem op te lossen. Enige tijd later heeft klager de beschikking waartegen hij beroep kan instellen. Hier houdt automatisch de bevoegdheid van de Ombudsman op. De Ombudsman meent dat de dienst het signaal van de noodzakelijke beschikking zelf had moeten oppakken, maar is zeer te spreken over de manier waarop de dienst zich uiteindelijk alsnog heeft ingespannen om een oplossing te bereiken.

HAAGSE MILIEU SERVICES

Aantal klachten:	8
waarvan:	
-ingetrokken	7
-beëindigd	1

Aard van klachten:*

-beledigend	1
-communicatiestoornis	2
-gebrekkige inleving	1
-geen informatie	1
-mist feitelijke grondslag	1
-ondanks interne klachtregeling	2
-onrechtmatigheid	1
-ongeïnteresseerd	3
-onzorgvuldigheid	1
-te late/trage afhandeling	2

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

Ingetrokken klacht over de toepassing van het Burgerlijk Wetboek

Dossiernr. 1999.0342

Een kwestie van goed management

Klaagster woont achter een vestiging van de reiniging/HMS en maakt van dezelfde uitrit gebruik. Met de HM zijn op papier afspraken gemaakt zodat klaagster gebruik kan blijven maken van haar garage en de auto's van de reiniging in en uit kunnen rijden, maar de afspraken op papier kennen een andere dagelijkse werkelijkheid. Zouden er hooguit acht auto's van de reiniging geparkeerd staan; er staan er vaak 13 of zelfs 15. En wat nog erger is: één van de medewerkers van de reiniging heeft de gewoonte ontwikkeld om de volle asbak van zijn auto op de uitrit te legen en dat te laten volgen door het uit het raam gooien van zijn beker koffie. Als klaagster hem daarop aanspreekt, krijgt zij een grauw en een snauw. Beklag bij de reiniging lijkt niet door te dringen naar het leidinggevend niveau wat iets aan het gedrag van de medewerker kan doen.

Als de Ombudsman deze klacht doorgeeft, neemt de directeur van de HMS direct actie. Hij wijst een contactpersoon aan die klaagster een bezoek brengt en excuses aanbiedt. De onheuse medewerker wordt op zijn gedrag aangesproken en het vervelende gedrag komt daarna niet meer voor.

Ingetrokken klacht over de vuilverwijdering

Dossiernr. 1998.0009 (zie ook de DSB)

Privatisering doorkruist (of verstoort) genieten van de oude dag

Klager is reeds lang gepensioneerd en heeft zijn bedrijf ruim twintig jaar geleden beëindigd. Tot zijn grote verbazing ontvangt hij opeens rekeningen van de dienst voor de kosten van verwerking van bedrijfsafval over de jaren 1997 en 1998. Toen hij hierover ging bellen stootte hij op een muur van onbegrip. Gelukkig kreeg zijn vroegere administratiekantoor het bij de dienst voor elkaar dat het jaar 1998 niet verschuldigd werd verklaard. Met betrekking tot het jaar 1997 doet klager zijn beklag bij de Ombudsman. Dan blijkt dat de privatisering van de reiniging een rol speelde bij het uitzoeken van de fout. De dienst wees voor het uitzoeken naar de geprivatiseerde reiniging Haagse Milieu Services (HMS). De HMS wees naar de dienst en dat schoot dus niet op. Op verzoek van de Ombudsman zoekt de HMS de zaak uit en de fout wordt gevonden. Overeengekomen wordt dat het door klager betaalde bedrag over 1998 zo spoedig mogelijk zal worden teruggestort op zijn rekening, en dat het door klager betaalde bedrag over 1997 zal worden verrekend met de "jaarrekening mei 1999". Ook belooft de directeur van Stadsbeheer aan de Ombudsman om een regeling te treffen zodat DSB en HMS voortaan niet weer naar elkaar wijzen. De problemen lijken opgelost en klager legt zich toe op het genieten van zijn oude dag. Wederom wordt zijn rust echter verstoord omdat de dienst - ondanks de eerder gemaakte afspraken - niet het gehele door klager betaalde bedrag over 1997 heeft verrekend met de jaarrekening

1999. En wederom is bemoeienis van de Ombudsman noodzakelijk om de dienst aan te sporen om de eerder gedane toezegging gestand te doen.

Dossiernr. 1999.0061 (zie ook de DSB)

De voortdurende klachten

Diverse malen klaagden de bewoners van een straat over de tekortschietende verwijdering van het bedrijfsafval van een aantal restaurants in hun straat. Telefoontjes naar het Stadsdeelkantoor, de HMS en de dienst; het mocht allemaal niet baten.

Als de Ombudsman navraag doet, blijkt er sprake te zijn van een samenloop van omstandigheden. De straat is recentelijk heringericht en het bedrijfsafval is daardoor relatief moeilijk op te halen; bovendien is de handavingsmedewerker ziek. De stadsdeelmanager zorgt ervoor dat de afspraken over de verwijdering van het bedrijfsafval nog eens met elk restaurant worden doorgenomen. De klachten treden daarna niet meer op.

Dossiernr. 1999.0108 (zie ook de DSB)

Een kwestie van communicatie

Bij herhaling heeft klaagster bij de gemeente aandacht gevraagd voor het tijdig legen van glasbakken en bakken voor oud papier bij haar in de buurt. Omdat ze te vol zitten, wordt het glas er door de jeugd uitgehaald en op straat gegooid en de papierbakken worden regelmatig in brand gestoken. Omdat de bakken pal naast een kinderspeelplaats staan, levert een en ander gevaarlijke situaties op. Daarnaast zou ze graag zien dat in de buurt waarin ze woont, een 30 km-zone ingevoerd wordt. Klaagster beweert dat niemand bij de gemeente haar een afdoende antwoord weet te geven.

Bij het Stadsdeelkantoor blijkt er een melding van klaagster bekend te zijn; meer niet.

De glas- en papierbakken worden regelmatig gecontroleerd. Van alle ongeveer 170 glasbakken in de stad zijn er gelet op overlast en schademeldingen 51 bakken als risicofactor aangemerkt en die bakken worden door de HMS dan ook extra geleegd. De bakken waar klaagster het over heeft, zijn tot op heden - gelet op de binnengekomen meldingen - niet als extra risicofactor opgenomen. Men zegt toe de bakken aan extra toezicht te zullen onderwerpen. Klaagster wordt medegedeeld met welke persoon van het Stadsdeelkantoor zij het best contact kan opnemen wanneer zij klachten over de bakken heeft. Ten aanzien van de 30 km-zone blijkt klaagsters woonwijk in het verkeersveiligheidsplan opgenomen te zijn. Binnen afzienbare tijd zal de procedure daarvoor van start gaan. Klaagster ontvangt hierover een schriftelijke uiteenzetting van de dienst, waarover ze zeer te spreken is.

Dossiernr. 1999.0120 (zie ook de DSB)

Bereikbaarheid Grofvuillijn

Het telefoonnummer van de Grofvuillijn van de HMS is begin 1999 voortdurend in gesprek. Via het Stadsdeelkantoor krijgt klager een ander telefoonnummer, maar dat is eveneens niet te bereiken. Uit navraag bij het Stadsdeelkantoor blijkt dat er zoveel klachten over de Grofvuillijn van de HMS binnenkomen, waarbij het alternatieve telefoonnummer gegeven wordt, dat ook dat nummer kennelijk overbelast raakt. De slechte bereikbaarheid is al enige tijd bekend en er zijn de nodige noodmaatregelen genomen, zoals de installatie van een nieuwe telefooncentrale, die naar verwachting binnen afzienbare tijd aan alle bereikbaarheidsproblemen een eind moet maken. Vanaf medio 1999 traden de klachten over de bereikbaarheid van de Grofvuillijn niet meer op.

Dossiernr. 1999.0127 (zie ook de DSB)

Aanloopproblemen bij de geprivatiseerde reiniging

Klager vindt dat er iets mis is met het legen van de glas- en papierbakken bij hem in de wijk. Hij stelt dat bij de DSB aan de orde, maar wordt naar zijn gevoel niet serieus genomen. Vervolgens begint hij regelmatig te bellen en te schrijven om het probleem van de glas- en papierbakken opgelost te krijgen, echter zonder resultaat. Het probleem van de glas- en papierbakken blijft hem hoog zitten en hij wendt zich begin 1999 tot de Ombudsman. Er zijn rond die tijd wel meer klagers die problemen met de glas- en papierbakken bij de Ombudsman melden.

De dienst, die het ophalen van het glas en het papier vanaf 1 januari 1999 aan een commercieel bedrijf heeft uitbesteed, antwoordt de Ombudsman dat er inderdaad regelmatig problemen bij de uitvoering zijn. Korte tijd daarna meldt de dienst een plan van aanpak om de problemen het hoofd te kunnen bieden. Een van de onderdelen van dat plan is de wijziging van de ophaalroutes en het schema van lediging na de feestdagen.

Dossiernr. 1999.0132 (zie ook de DSB)

Niet serieus genomen

Klager woont vlakbij de Milieuwerkplaats, die op onregelmatige tijdstippen geopend is. Het vervelende gevolg daarvan is, dat het grofvuil dat voor de Milieuwerkplaats bedoeld is, zich voor de poort van de werkplaats opstapelt. Als klager dit onder de aandacht van de Grofvuillijn brengt, wordt het vuil steeds afgevoerd. Zo niet op de dag dat klager meldde, dat een stapel spiksplinternieuwe raamkozijnen nog steeds niet is afgevoerd. De telefonist van de Grofvuillijn veronderstelt, dat hij in de maling wordt genomen en beëindigt het gesprek. Klager op zijn beurt pikt dat niet. Het blijkt dat het klager menens is. De stapel kozijnen ligt er al geruime tijd en is een 'speelattractie' geworden voor kinderen uit de buurt. Het spiksplinternieuwe bouw materiaal raakt niet alleen beschadigd, maar dient ook als opstap voor de jeugd om over de heg in klagers tuin te springen. Uitgebreid buurtonderzoek naar de eigenaar van de kozijnen of het doel ervan, levert niets op. Niemand meldt zich, of weet er iets van. Omdat de openbare weg nu eenmaal geen opslagterrein is voor (overtollig) bouw materiaal, voert de dienst op aandringen van de Ombudsman uiteindelijk de kozijnen af om ze te vernietigen.

Beëindigde klacht met betrekking tot de Woningwet en Bouwverordening

Dossiernr. 1999.0068 (zie ook de HMS)

Ongediertebestrijding

Per brief laat klagster de Ombudsman weten dat de NV Haagse Milieu Services (HMS; voorheen onderdeel van de DSB) kakkerlakken in haar woning heeft bestreden. Door de gebruikte verdelgingsmiddelen zou zij ernstig ziek zijn geworden. Ze durft haar woning niet meer te betreden en verzoekt de Ombudsman om bemiddeling bij het zoeken naar andere woonruimte. Voor dat laatste is ze bij de Ombudsman aan het verkeerde adres. Verder beweert klagster grote problemen te ondervinden bij de afwikkeling van het particulier project ter woningverbetering waar zij aan deel genomen heeft. Navraag ten aanzien van elk van de gerezen problemen leert dat de HMS op verzoek van klagster haar woning twee maal heeft ontsmet. Daarbij is geen ander verdelgingsmiddel of andere methode gebruikt dan de gebruikelijke. En die hebben nog nimmer tot problemen aanleiding gegeven. Op het verzoek van de HMS aan klagster om een doktersverklaring te overleggen waaruit blijkt dat haar veronderstelde ziekte medisch gezien met de bestrijding van kakkerlakken in verband kan worden gebracht, reageert zij niet.

Ten aanzien van de particuliere woningverbetering blijkt dat het project uiteindelijk tot tevredenheid van de meeste bewoners afgerond is. Alleen klagster blijkt om onduidelijke redenen te weigeren met de afhandeling akkoord te gaan. Tenslotte blijkt klagster ondanks haar wens spoedig te verhuizen nog steeds geen urgentieverklaring te hebben aangevraagd.

Op verzoeken van de DSO om daarover contact met de dienst op te nemen wordt niet gereageerd. Als klagster tenslotte gemaakte afspraken met de Ombudsman ook niet nakomt en verder niets meer van zich laat horen, besluit de Ombudsman de zaak ambtshalve af te sluiten. Echter niet nadat de Ombudsman zich ervan had verzekerd, dat klagster niets ernstigs is overkomen.

WONINGBEHEER NV

Informatie verstrekt over de toepassing van het Burgerlijk Wetboek

Dossiernr. 1999.0192

Het vroegere aanbod

Klager is huurder van een pand van de NV Woningbeheer, dat recentelijk aan een belegger is verkocht. Hij beklagt zich bij de Ombudsman, omdat hij van mening is dat de NV Woningbeheer op grond van eerdere correspondentie met de gemeente het pand eerst ter verkoop aan hem had moeten aanbieden. Als de Ombudsman bij de NV Woningbeheer navraag doet, blijkt dat het pand in 1993 eigendom was van de vroegere dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Ontwikkeling (REO) en dat klager destijds in de gelegenheid was gesteld om het pand te kopen. Klager had zijn interesse getoond zonder een bod te doen, waarna de koop niet was doorgegaan. De Ombudsman volstond met de mededeling aan klager dat het niet realistisch was om er vanuit te gaan, dat het aanbod in 1999 nog steeds open zou staan.