

De heren K. en J. B

Den Haag, 7 november 2006

Onderwerp : uw klacht over de WVG  
(dossiernr. 2006.0509)

Kenmerk : IS/tj/2006.0954

Geachte heren B,

Bij e-mail van 19 september 2006 hebt u bij mij een klacht ingediend over de afdeling Voorzieningen gehandicapten van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojekten. Begin april 2006 hebt u deze afdeling een aanvraag tot woningaanpassing toegestuurd. September 2006 was er – ondanks herhaalde telefonische navraag- nog geen beslissing genomen. U hebt vervolgens weer geprobeerd de verantwoordelijk leidinggevende te spreken te krijgen, maar u bent niet teruggebeld, ondanks toezeggingen daartoe.

Op 11 oktober 2006 heb ik contact met u opgenomen. U had intussen de gevraagde beslissing ontvangen met een positief antwoord. Navraag bij de betrokken ambtenaar leerde, dat hij zich had gerealiseerd dat één en ander verkeerd was gelopen. Hij bood hiervoor zijn verontschuldigen aan en gaf aan telefonisch contact met u te hebben opgenomen om zijn excuses aan te bieden.

Al voor de zomer heb ik het College van burgemeester en wethouders laten weten, dat in een groot aantal gevallen burgers onaanvaardbaar lang op een voorziening moesten wachten. Het College heeft hierop aangegeven druk bezig te zijn de situatie te verbeteren. Wel gaf het College aan, dat gelet op de ernst van de situatie ook veel tijd gemoeid zou zijn om over de gehele linie concreet resultaten te boeken. Mijn brief van 29 juni 2006 stuur ik u ter informatie hierbij toe.

#### **Conclusie**

Uw klacht over de trage afhandeling van de aanvraag in het kader van de WVG is gegrond. U mag verwachten dat juist aanvragen in deze sector met de nodige voortvarendheid ter hand worden genomen en worden afgehandeld. Ook mag u verwachten dat een ambtenaar u correct bejegt en terugbelt als dit is toegezegd. De nadien gemaakte excuses zijn dan ook terecht.

Hoogachtend,  
de Gemeentelijke Ombudsman,

(mw. mr H.L.G. Seuren)

Bijl: 1

De heer A. E

Den Haag, 19 december 2006

Onderwerp : uw klacht over de DBZ  
dossiernr. 2006.0588

Kenmerk : IS/tj/2006.1096

Geachte heer E,

Bij brief van 28 oktober 2006 hebt u bij mij een klacht ingediend tegen de dienst Burgerzaken (DBZ) over de wijze waarop de dienst uw klacht van 17 januari 2006 heeft afgehandeld. Naar aanleiding van uw klacht heb ik bij de dienst uw dossier opgevraagd. Daaruit is mij het volgende gebleken.

Op 17 januari 2006 hebt u bij de DBZ een klacht ingediend. U voelde zich onvolledig en onjuist geïnformeerd toen u aan de balie van het stadsdeelkantoor verzocht om uitschrijving uit de Gemeentelijke Basisadministratie van het huisadres van de voormalige huurder van uw woning. Omdat u op 1 juni 2006 nog geen antwoord op uw klacht had ontvangen, hebt u zich opnieuw tot de dienst gewend. Op 8 juni 2006 heeft de directeur van de dienst Burgerzaken uw brieven beantwoord. In deze brief maakt zij excuses voor het feit, dat u zo lang op een antwoord hebt moeten wachten. Ook geeft zij aan dat de medewerkers aan de balie u niet naar behoren hebben geïnformeerd, doordat zij tegenstrijdige mededelingen hebben gedaan. Ook beantwoordt zij in de brief uw vragen over de te volgen procedure bij het laten uitschrijven uit het bevolkingsregister van een derde op diens huisadres.

In uw brief van 28 oktober 2006 geeft u aan geen genoegen te nemen met dit antwoord.

1. U vindt dat u te lang op het antwoord van 8 juni 2006 hebt moeten wachten. U vindt het antwoord ook niet volledig.
2. U bent van mening dat het onderzoek naar uw voormalige huurder al had moeten zijn gestart.
3. U verzoekt mij er voor te zorgen dat dit onderzoek alsnog plaatsvindt.

Voor wat betreft onderdeel 1:

Zoals uit de brief van de directeur zelf al blijkt, is uw klacht op dit punt gegrond verklaard. Zij heeft u haar verontschuldiging aangeboden. Mijns inziens heeft zij hiermee adequaat op uw klacht gereageerd. Ook is zij voldoende uitgebreid ingegaan op uw vragen rond een correcte procedure tot uitschrijving van een derde persoon.

Voor wat betreft onderdeel 2:

U bent van mening dat de dienst het onderzoek al lang had moeten starten gelet op uw eerdere uitlatingen. Ik kan u daarin niet volgen. Zoals uit het antwoord van de directeur blijkt dient naar aanleiding van een verzoek tot uitschrijving van een derde persoon een onderzoek plaats te vinden. Daarvoor heeft men in uw geval bepaalde documenten nodig. In de brief van 8 juni 2006 wordt daarbij op artikel 70 Gemeentelijke Basisadministratie gewezen, waaruit blijkt dat de dienst bevoegd is om inlichtingen te vragen aan degene die aangifte doet. U hebt tijdens uw

bezoek aan het stadsdeelkantoor de kopie van uw eigendomsbewijs weer meegenomen. Hierop heeft de betrokken ambtenaar te kennen gegeven dat een onderzoek dan ook niet zou plaatsvinden. Indien u dus een onderzoek wenst, zult u alsnog aangifte moeten doen en de gevraagde inlichtingen moeten verstrekken. Het antwoord van de directeur spreekt in deze voor zich.

Voor wat betreft onderdeel 3:

Het spreekt eveneens voor zich dat het niet op mijn weg ligt deze handelingen van u over te nemen. Ik ben overigens ook niet in de positie ook maar enige inlichting over uw woning of voormalige huurder te geven.

De directeur van de dienst heeft uw klacht naar behoren behandeld en u alle gewenste antwoorden gegeven. Uw klacht over de dienst Burgerzaken acht ik dan ook niet gegrond.

Overigens hebt u zich opnieuw tot de dienst gewend. Ik heb de dienst verzocht om een kopie van de beantwoording.

Hoogachtend,

de Gemeentelijke Ombudsman,

(mw. mr H.L.G. Seuren)

Mevrouw J. H

Den Haag, 5 juli 2006

Onderwerp : uw klacht over de dienst Stadsbeheer  
dossiernr. 2006.0058

Kenmerk : JP/2006.0616

Geachte mevrouw H,

Naar aanleiding van uw bezoek aan het spreekuur d.d. 1 februari 2006 over een rekening met betrekking tot een verkeerd aangeboden huisvuilzak ben ik een onderzoek gestart en hierbij stel ik u op de hoogte van mijn bevindingen.

De dienst Stadsbeheer is verantwoordelijk voor het schoonhouden van de openbare ruimte. Om vervuiling tegen te gaan is het van belang dat het huisvuil op de daarvoor bestemde tijden wordt aangeboden. U kunt de dag dat het huisvuil bij u wordt opgehaald terugvinden in de huisvuilkalender, welke u jaarlijks van de gemeente ontvangt. In uw geval is er sprake van ondergrondse containers waar u uw huisvuil in kunt storten. Belangrijk hierbij is dat het huisvuil ook daadwerkelijk in de container terecht komt. U dient dit zelf goed te controleren. Indien de vuilniszak, om wat voor reden dan ook niet naar beneden valt dient u de vuilniszak mee terug te nemen of in een nabijgelegen andere ondergrondse container te deponeren. Huisvuilzakken die op een verkeerd(e) moment/wijze worden aangeboden kunnen bijvoorbeeld door meeuwen, katten en dergelijke worden opengescheurd, waardoor het huisvuil op straat terecht komt. Het schoonmaken neemt dan extra kosten met zich mee. Daarom voert de dienst Stadsbeheer een stringent beleid ten aanzien van verkeerd aangeboden huisvuil. Een vuilniszak die wordt aangetroffen op een moment dat deze daar niet hoort te staan wordt door medewerkers van de dienst Stadsbeheer geopend om zo de aanbieder te kunnen achterhalen. Als er adresgegevens worden aangetroffen in de huisvuilzak zal de medewerker van de dienst aanbellen op het betreffende adres om de bewoner in de gelegenheid te stellen de zak te verwijderen. Als er op dat moment geen bewoner wordt aangetroffen, dient de medewerker een kaartje in de brievenbus achter te laten. Vervolgens wordt de huisvuilzak afgevoerd en ontvangt de persoon waarvan de (adres)gegevens in de huisvuilzak zijn aangetroffen een rekening. De gehele werkmethode is vastgelegd in een protocol, waaraan de medewerkers van de dienst zich dienen te houden.

In het kader van uw klacht richt het onderzoek zich op dit protocol, waarbij ik aan de zijde van de dienst geen fouten heb kunnen ontdekken. De dienst heeft het protocol met betrekking tot verkeerd aangeboden huisvuil correct nageleefd. Uw klacht acht ik derhalve ongegrond.

Wel hecht ik eraan u het volgende mede te delen. De dienst heeft u een rekening gestuurd voor de kosten die men heeft moeten maken met betrekking tot het afvoeren van de aangetroffen huisvuilzak. In deze zak zijn adresgegevens van u aangetroffen, waardoor de dienst meent dat u verantwoordelijk bent voor het niet tijdig aanbieden van het huisvuil.

Om deze kosten op u te verhalen maakt de dienst gebruik van artikel 6:162 van het Burgerlijk wetboek, waarin de onrechtmatige daad is geregeld. De dienst is van mening dat u de huisvuilzak niet hebt aangeboden op het daarvoor bestemde tijdstip, zoals vermeld in de huisvuilkalender. De kosten voor de verwijdering worden daarom als schadepost voor de dienst op u verhaald.

Of u de huisvuilzak daadwerkelijk op een verkeerd moment hebt aangeboden kan ik niet achterhalen uit de rapportages van de dienst. Het is echter ook aan de dienst om dit aan te tonen in het geval het tot een dagvaarding en een daaruit voortvloeiende rechtzaak zou komen. Er is in geen geval sprake van een op u rustende betalingsverplichting. Dit houdt in dat indien u van mening bent dat u niets te verwijten valt u niet gehouden bent het door de dienst in rekening gebrachte bedrag te betalen. Uiteindelijk zal de dienst u moeten dagvaarden en zal een rechter zich over de zaak buigen en een uitspraak doen. Als de rechter van mening is dat de gemeente in haar recht staat en u veroordeelt bent u verplicht te betalen. Het is dus niet zo dat het feit dat uw klacht door mij als ongegrond is beoordeeld automatisch inhoudt dat u de rekening zou dienen te betalen. Deze keuze is aan u.

Indien u de rekening reeds hebt voldaan kan ik op basis van mijn onderzoek en het feit dat uw klacht ongegrond is, de dienst niet de aanbeveling doen het door u betaalde bedrag aan u te restitueren. Indien u van mening bent dat u de rekening onverschuldigd betaald hebt, dient u er zelf toe over te gaan de gemeente te dagvaarden. Ik wil u er wel op wijzen dat in dat geval de bewijslast bij u komt te liggen. Dit betekent dat u hetgeen u bij de rechter stelt dient te bewijzen.

Ten slotte merk ik op dat u in uw brief d.d. 22 november 2005 aangeeft dat u vaker heeft gezien dat bewoners een huisvuilzak uit de vulmond van de container halen en hun eigen zak hierin stoppen. U ergert zich hieraan. Toch stel ik vast dat u in deze ook zelf besloot uw huisvuilzak in de vulmond te deponeren, waarbij u schreef te hebben gemerkt dat de vuilniszak niet doorviel naar beneden. Door de vuilniszak toch in de vulmond te laten zitten hebt u hiermede zelf het risico genomen dat een volgende bewoner met huisvuil uw vuilniszak uit de vulmond zou halen om deze vervolgens naast de container te plaatsen. Waarschijnlijk is het ook zo gegaan nu uw vuilniszak naast de container is gevonden, waardoor u slachtoffer bent geworden van iets waar u zich zelf aan ergert. Mocht u een volgende keer vaststellen dat uw huisvuil niet in de container terecht komt, maar in de vulmond blijft zitten, adviseer ik u uw vuilniszak mee terug te nemen en het probleem te melden bij het ContactCentrum (070-353 30 00) of uw stadsdeel (070-353 59 00).

Ik vertrouw erop u hiermede van dienst geweest te zijn

Hoogachtend,

de Gemeentelijke ombudsman,

(mw. mr H.L.G. Seuren)

De heer A. H

Den Haag, 23 november 2006

Onderwerp : uw klacht over de Gemeentelijke Belastingdienst  
dossiernr. 2006.0154

Kenmerk : JP/2006.1008

Geachte heer H,

In antwoord op uw klachtschrift d.d. 15 maart 2006, bericht ik u als volgt. Allereerst bied ik u mijn verontschuldiging aan voor de late reactie betreffende uw klacht over de Gemeentelijke Belastingdienst.

In uw brief beklagt u zich over een, naar uw mening, te hoge waardevaststelling voor het pand Bplein voor het tijdvak 2001 tot en met 2004. U verzoekt de waarde over die periode alsnog met zeven procent te verlagen en u de daarmee samenhangende teveel betaalde gemeentelijke belastingen te restitueren. Tevens verbaast u zich over het feit dat de gemeente u heeft gemeld geen aanpassing van de waarde te willen toepassen nu het door u verzochte percentage van zeven procent onder de wettelijke bepaling blijft van twintig procent blijft. De opmerking "in een dergelijk geval" in de klachtafhandelingsbrief van 13 december 2005 is u niet duidelijk. Ten slotte geeft u aan niet te zijn gehoord in het kader van uw aan de Gemeentelijke Belastingdienst gerichte klachtschrift.

Naar aanleiding van uw klachtschrift ben ik een onderzoek gestart. Hieruit blijkt dat uw bezwaarschrift met betrekking tot de WOZ-beschikking met peildatum 1 januari 1999 niet ontvankelijk is verklaard wegens niet verschoonbare termijnoverschrijding. Mij is niet gebleken dat u hiertegen in beroep bent gekomen, waardoor de WOZ-beschikking met peildatum 1 januari 1999 definitief is komen vast te staan na verstrijking van de termijn waarbinnen u beroep had kunnen aantekenen. Consequentie hiervan was dat u gedurende de hele periode van 2001 tot en met 2004 vastzat aan deze vastgestelde WOZ-waarde. Het feit dat uw bezwaar met betrekking tot de WOZ-beschikking van het Bplein met de peildatum 1 januari 2003 wel gehonoreerd is doet hier niets aan af.

Het is evenwel mogelijk dat de WOZ-waarde alsnog ambtshalve wordt verminderd indien er een fout is gemaakt in het nadeel van de belanghebbende. U bent van mening dat dit voor u het geval is met betrekking tot de WOZ-beschikking met peildatum 1 januari 1999. Op de website van de Waarderingskamer trof ik hierover het volgende aan:

#### **Ambtshalve vermindering**

Uitgangspunt van de Wet WOZ is dat de waarde van een onroerende zaak voor de eigenaar en de gebruiker hetzelfde is. Als nu bijvoorbeeld de eigenaar bezwaar maakt tegen een te hoge waarde en hij krijgt geheel of gedeeltelijk gelijk dan wordt de waarde voor hem bij uitspraak verminderd. Hij krijgt geen nieuwe beschikking maar in de uitspraak wordt de waarde op een lager bedrag vastgesteld.

Om nu te voldoen aan het bovenstaande uitgangspunt wordt de waarde voor de gebruiker ambtshalve (dat wil zeggen zonder verzoek, rechtstreeks door de ambtenaar) verminderd. Zo is bereikt dat alle belanghebbenden bij dezelfde onroerende zaak erop kunnen vertrouwen dat ten aanzien van hen steeds dezelfde waarde geldt.

Er is nog een tweede aspect waarbij ambtshalve vermindering aan de orde kan komen. Dat is als bij de waardevaststelling een fout is gemaakt in het nadeel van de belanghebbende. Wanneer die belanghebbende niet tijdig bezwaar heeft gemaakt heeft hij in beginsel zijn rechten op correctie verspeeld. In deze situatie kan een ambtshalve vermindering in sommige gevallen alsnog leiden tot de correcte waarde. Voor waarden die zijn vastgesteld naar de waardepeildatum 1 januari 1999 of eerder geldt dat wanneer de fout wordt ontdekt (door de gemeente of door de belanghebbende) de fout ambtshalve kan worden gecorrigeerd (verminderd). Wanneer de correctie tenminste 20% van de oorspronkelijke waarde met een minimum van 4538 euro is. Ook in dit geval geldt dat de waarde voor alle belanghebbenden wordt verminderd indien eenmaal aan de voorwaarden is voldaan. (*Zie het Uitvoeringsbesluit Wet waardering onroerende zaken (Stb. 1997, 30)*)

Wanneer de waarde is vastgesteld naar de waardepeildatum 1 januari 2003 of later geldt in verband met de jaarlijkse bezwaarmogelijkheid dit Uitvoeringsbesluit niet. De belanghebbende kan immers het volgende jaar alsnog bezwaar maken wanneer hij de (bevestigings-) beschikking krijgt. Wanneer uit de bezwaarprocedure tegen deze bevestigingsbeschikking blijkt dat de waarde tenminste 20% met een minimum van 4538 euro wordt verminderd, dan wordt deze vermindering ook ambtshalve toegepast voor de oorspronkelijke beschikking in het voorgaande jaar (artikel 29a).

(bron: [www.waarderingskamer.nl/default.aspx?sec=content&id=89](http://www.waarderingskamer.nl/default.aspx?sec=content&id=89))

Gelet op de tweede alinea zal het u wellicht duidelijk zijn wat de woorden "in een dergelijk geval" inhouden. Doordat uw bezwaarschrift immers niet tijdig binnengekomen was bij de Gemeentelijke Belastingdienst en daardoor als niet ontvankelijk werd bestempeld, was de enige mogelijkheid nog om "in een dergelijke geval" over te gaan tot een ambtshalve verlaging van de WOZ-beschikking, mits er sprake is van een verschil van meer dan twintig procent. Voorts is het zo dat, anders dan u stelt, de ambtshalve toets die vermeld is in de uitspraak op het bezwaarschrift van 20 augustus 2002 geen ambtshalve uitspraak is op uw bezwaarschrift, maar juist deze toets betreft die nagaat of er sprake is geweest van een fout die zou moeten leiden tot de bovenvermelde ambtshalve vermindering van de WOZ-beschikking.

Tenslotte uw opmerking over het feit dat u niet bent gehoord in het kader van de afhandeling van uw klacht. Hierover kan ik kort zijn. Artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht regelt de hoor en wederhoor ingeval van klachtbehandeling. Lid 2 van dit artikel geeft aan dat van het horen van de klager mag worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is. Naar de mening van de klachtencoördinator van de Gemeentelijke Belastingdienst, de heer mr P. G, was hiervan sprake. De volledige tekst van artikel 9:10 Awb luidt:

Artikel 9:10

1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Gelet op de uitvoerige correspondentie met de dienst over uw klacht en het feit dat een toelichting uwerzijds geen nieuwe feiten zou opleveren is er mijns inziens terecht afgezien van hoor en wederhoor.

Concluderend stel ik vast dat uw klacht over de Gemeentelijke Belastingdienst ongegrond is.

Hoogachtend,

de Gemeentelijke ombudsman,

(mw. mr H.L.G. Seuren)

De heer A. I

Den Haag, 10 augustus 2006

Onderwerp : uw klacht over de dienst Stadsbeheer  
dossiernr. 2006.0012

Kenmerk : JP/2006.0615

Geachte heer I,

Naar aanleiding van uw brief d.d. 18 januari 2006 over een rekening met betrekking tot twee verkeerd aangeboden huisvuilzakken ben ik een onderzoek gestart en hierbij stel ik u op de hoogte van mijn bevindingen.

De dienst Stadsbeheer is verantwoordelijk voor het schoonhouden van de openbare ruimte. Om vervuiling tegen te gaan is het van belang dat het huisvuil op de daarvoor bestemde tijden wordt aangeboden. U kunt de dag dat het huisvuil bij u wordt opgehaald terugvinden in de huisvuilkalender, welke u jaarlijks van de gemeente ontvangt. Huisvuilzakken die op een verkeerd moment worden aangeboden kunnen bijvoorbeeld door meeuwen, katten en dergelijke worden opengescheurd, waardoor het huisvuil op straat terecht komt. Het schoonmaken neemt dan extra kosten met zich mee. Daarom voert de dienst Stadsbeheer een stringent beleid ten aanzien van verkeerd aangeboden huisvuil. Een vuilniszak die wordt aangetroffen op een moment dat deze daar niet hoort te staan wordt door medewerkers van de dienst Stadsbeheer geopend om zo de aanbieder te kunnen achterhalen. Als er adresgegevens worden aangetroffen in de huisvuilzak zal de medewerker van de dienst aanbellen op het betreffende adres om de bewoner in de gelegenheid te stellen de zak te verwijderen. Als er op dat moment geen bewoner wordt aangetroffen, dient de medewerker een kaartje in de brievenbus achter te laten. Vervolgens wordt de huisvuilzak afgevoerd en ontvangt de persoon waarvan de (adres)gegevens in de huisvuilzak zijn aangetroffen een rekening. De gehele werkmethode is vastgelegd in een protocol, waaraan de medewerkers van de dienst zich dienen te houden.

In het kader van uw klacht richt het onderzoek zich op dit protocol, waarbij ik aan de zijde van de dienst geen fouten heb kunnen ontdekken. De dienst heeft het protocol met betrekking tot verkeerd aangeboden huisvuil correct nageleefd. Uw klacht acht ik derhalve ongegrond.

Wel hecht ik eraan u het volgende mede te delen. De dienst heeft u een rekening gestuurd voor de kosten die men heeft moeten maken met betrekking tot het afvoeren van de aangetroffen huisvuilzak. In deze zak zijn adresgegevens van u aangetroffen, waardoor de dienst meent dat u verantwoordelijk bent voor het niet tijdig aanbieden van het huisvuil. Om deze kosten op u te verhalen maakt de dienst gebruik van artikel 6:162 van het Burgerlijk wetboek, waarin de onrechtmatige daad is geregeld. De dienst is van mening dat u de huisvuilzak niet hebt aangeboden op het daarvoor bestemde tijdstip, zoals vermeld in de huisvuilkalender. De kosten voor de verwijdering worden daarom als schadepost voor de dienst op u verhaald. Of u de huisvuilzak daadwerkelijk op een verkeerd moment hebt aangeboden kan ik niet achterhalen uit de rapportages van de dienst. Het is echter ook aan de dienst om dit aan te

tonen in het geval het tot een dagvaarding en een daaruit voortvloeiende rechtzaak zou komen. Er is in geen geval sprake van een op u rustende betalingsverplichting. Dit houdt in dat indien u van mening bent dat u niets te verwijten valt u niet gehouden bent het door de dienst in rekening gebrachte bedrag te betalen. Uiteindelijk zal de dienst u moeten dagvaarden en zal een rechter zich over de zaak buigen en een uitspraak doen. Als de rechter van mening is dat de gemeente in haar recht staat en u veroordeelt bent u verplicht te betalen. Het is dus niet zo dat het feit dat uw klacht door mij als ongegrond is beoordeeld automatisch inhoudt dat u de rekening zou dienen te betalen. Deze keuze is aan u.

Indien u de rekening reeds hebt voldaan kan ik op basis van mijn onderzoek en het feit dat uw klacht ongegrond is, de dienst niet de aanbeveling doen het door u betaalde bedrag aan u te restitueren. Indien u van mening bent dat u de rekening onverschuldigd betaald hebt, dient u er zelf toe over te gaan de gemeente te dagvaarden. Ik wil u er wel op wijzen dat in dat geval de bewijslast bij u komt te liggen. Dit betekent dat u hetgeen u bij de rechter stelt dient te bewijzen.

Ik vertrouw erop u hiermede van dienst geweest te zijn

Hoogachtend,

de Gemeentelijke ombudsman,

(mw. mr H.L.G. Seuren)

Mevrouw A. L

Den Haag, 29 augustus 2006

Uw brief van :

Onderwerp : uw klacht over drie diensten

Kenmerk : IS/rh/2006.0742 (dossier 2006.319)

Geachte mevrouw L,

Op 14 juni 2006 bent u bij mij op het spreekuur verschenen. U hebt verteld op 13 mei 2006 een brief aan de gemeente te hebben geschreven waarop nog geen antwoord was gekomen. De brief bevatte opmerkingen die binnen de gemeente door verschillende diensten zouden moeten worden beantwoord. Daarom heb ik met u het volgende besproken.

Voor wat betreft de onderwerpen, waarmee de dienst Burgerzaken (DBZ) en de dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn (OCW) zijn belast: deze diensten zouden in de gelegenheid worden gesteld alsnog op uw opmerkingen te reageren na tussenkomst van de ombudsman. Mocht een antwoord op zich laten wachten of zou de beantwoording niet naar uw tevredenheid zijn, dan zou u zich opnieuw tot mij wenden. De dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten (SZW) bleek al een officiële interne klachtenprocedure te hebben gestart. Afhankelijk van de uitkomst van deze procedure zou u verdere actie ondernemen.

Bij brief van 1 augustus 2006 hebt u laten weten intussen twee keer een reactie te hebben ontvangen van DBZ en een antwoord op uw klacht over de dienst SZW. Van de dienst OCW had u nog niets vernomen. U vroeg mij tot klachtafhandeling over te gaan. Omdat het drie verschillende onderwerpen zijn, zal ik op elk onderwerp afzonderlijk ingaan.

#### 1. De klacht over de dienst Burgerzaken

U bent van mening dat de gemeente Den Haag uw zoon ten onrechte als inwoner van Den Haag heeft uitgeschreven. Ook na de uitleg van de directeur DBZ handhaaft u uw mening. Na bestudering van beide antwoorden van de dienst en de artikelen in het Burgerlijk Wetboek (1:254, 1: 261) ben ik van mening dat de gemeente Den Haag u correct heeft geïnformeerd. De gemeente Leidschendam-Voorburg heeft op aangeven van het Jeugdhuis "Vliet en Burgh", welke instelling in verband met de ondertoezichtstelling voor uw zoon verantwoordelijk is, uw zoon bij de gemeente Leidschendam-Voorburg ingeschreven. Om het burgers gemakkelijk te maken, hebben gemeenten onderling afgesproken, daarbij een handje geholpen door de huidige ICT-mogelijkheden, om de uitschrijving bij de vorige gemeente vervolgens via een gemeentelijk netwerk te laten verlopen. Dat bespaart een extra bezoek aan de balie van de DBZ. Indien u inzage wil in het inschrijfformulier waarmee uw zoon is ingeschreven in de gemeente Leidschendam-Voorburg, moet u zich, zoals ook de directeur DBZ meldt, wenden tot deze gemeente. Ik begrijp dat de ondertoezichtstelling en alle gevolgen die dit voor u heeft, pijnlijk zijn. De gemeente Den Haag staat daar echter buiten en u kunt deze gemeente hiervoor dan ook niet verantwoordelijk houden. Het is terecht dat de directeur DBZ haar verontschuldigingen aanbiedt voor de trage beantwoording van uw brief van 13 mei 2006. Het is goed te constateren dat zij op uw vervolgvragen alert heeft gereageerd.

## 2. De klacht over de dienst SZW

U bent niet tevreden over de klachtafhandeling door de dienst SZW. U bent van mening, dat brieven die u schrijft aan de directeur van deze dienst en leden van het college van burgemeester en wethouders ook persoonlijk door hen moeten worden beantwoord. Het is onmogelijk aan uw verwachting in deze te voldoen. Dagelijks komen er bij een gemeente als Den Haag, waar meer dan 450.000 mensen wonen, talloze brieven binnen en vragen veel problemen om een oplossing. Al die brieven kunnen niet door de directeur of leden van het college zelf worden beantwoord. U mag hen wel aanspreken op een goede organisatie van de beantwoording van brieven en voor de juistheid van de inhoud van die brieven. Zij moeten ervoor zorgen dat alles in goede banen wordt geleid, maar dat betekent niet dat u erop mag rekenen dat zij hoogstpersoonlijk de brieven schrijven.

U vraagt naar de grondslag voor de weigering uw vakantiegeld voortijdig uit te keren. Artikel 45, lid 1 van de Wet Werk en Bijstand bepaalt dat dit bedrag in juni tot uitbetaling komt, tenzij de uitkering eerder wordt beëindigd. De gemeente moet zich uiteraard aan de wet houden. Uw klacht over uw verzoeken om bijzondere bijstand kan ik niet behandelen. Zodra er een juridische procedure als de bezwaarschriftenprocedure mogelijk is, heeft deze procedure in principe voorrang op bemoeienis van de ombudsman. Ik begrijp dat u een bezwaarprocedure te lang vindt duren, maar dat neemt niet weg wat ik hiervoor heb opgemerkt. Overigens is het mogelijk naast een bezwarenprocedure tegelijk een voorlopige voorziening bij de rechtbank te vragen. Medewerkers van het Instituut Sociale Raadsliden kunnen u helpen bij het kiezen van de juiste weg en bij het opstellen van een bezwaar- of beroepsschrift.

U had verwacht door een klachtencommissie te worden gehoord. Over de klachtenprocedure bij de dienst SZW bent u geïnformeerd. Het horen gebeurt door de leidinggevende van de ambtenaar die bij het ontstaan van de klacht betrokken is. Zo is dat geregeld bij de dienst SZW. Van dat gesprek wordt een verslag opgemaakt. Alle stukken komen ter beoordeling van een klachtencommissie die de directeur van de dienst SZW adviseert over de beoordeling van de klacht. Uiteindelijk beslist de directeur mede op basis van het advies dat hij heeft gekregen. U bent dus op de juiste wijze gehoord.

## 3. De klacht over de dienst OCW

Op uw verzoek om vrijstelling op grond van de Leerplichtwet zegt u geen antwoord te hebben ontvangen. De dienst OCW heeft mij intussen gemeld, dat op 29 maart 2006 een antwoord aan u is gegeven. In de brief staat dat de gemeente Den Haag niet bevoegd is te beslissen op uw verzoek omdat uw zoon geen inwoner van Den Haag is. Men heeft u naar de gemeente Leidschendam-Voorburg verwezen. De dienst heeft uw oorspronkelijke verzoek dus correct beantwoord. Het is wel jammer dat op uw brief van 13 mei 2006 niet gereageerd is, ook niet nadat ik de gemeente bij brief van 21 juni 2006 daarom gevraagd had.

Samenvattend:

1. Uw klacht over de afhandeling van uw klachten over de dienst DBZ is gegrond voor wat betreft het uitblijven van een antwoord op uw brief van 13 mei 2006. De directeur van de dienst heeft daarvoor terecht haar verontschuldiging aangeboden. Uw klacht over de verdere afhandeling van uw klacht acht ik niet gegrond. Men heeft u vervolgens correct en snel geantwoord.
2. Uw klacht over de dienst SZW acht ik niet gegrond.
3. Uw klacht over het uitblijven van een antwoord op uw brief van 13 mei 2006 acht ik gegrond. Uw klacht over het ontbreken van een reactie op uw verzoek om vrijstelling van de Leerplichtwet acht ik niet gegrond.

Hoogachtend,  
de Gemeentelijke ombudsman,

(Mw. mr. H.L.G. Seuren)

De heer G. v d T

Den Haag, 13 juli 2006

Onderwerp : uw klacht over de dienst Stadsbeheer  
dosiernr. 2006.0003

Kenmerk : JP/2006.0637

Geachte heer Van der T,

Op 13 juli jl. heb ik van de dienst Stadsbeheer een afschrift ontvangen van de aan u gerichte brief d.d. 11 juli 2006, waarin de dienst Stadsbeheer aangeeft de vordering jegens u in verband met verkeerd aangeboden huisvuil in te trekken. Ik ga er vanuit dat hiermede uw klacht naar genoegen is opgelost en zal derhalve mijn verdere bemoeienis met betrekking tot uw klacht staken.

Ik vertrouw erop dat u hiermee kunt instemmen.

Hoogachtend,

de Gemeentelijke ombudsman,

(mw. mr H.L.G. Seuren)

Mevrouw M. v Z

Den Haag, 23 november 2006

Uw brief van :

Onderwerp : klacht over de Dienst Stadsbeheer

Kenmerk : IS/rh/2006.1000 (dossier 2006.587)

Geachte mevrouw V Z,

Bij brief van 28 oktober 2006 hebt u bij mij een klacht ingediend over de dienst Stadsbeheer.

#### **Klacht**

In uw brief schrijft u, dat u sinds kort niet meer de beschikking hebt over een gehandicaptenparkeerkaart, te gebruiken als bestuurder en passagier van een auto. Voorheen was dat wel het geval. Uw oude kaart is door een medewerker verscheurd hoewel deze geldig was tot 22 november 2006. U hebt dit als zeer onaangenaam ervaren. U bent naar uw mening niet goed geïnformeerd over het feit, dat u niet meer automatisch de beschikking krijgt over een gecombineerde parkeerkaart. Door dit gebrek aan informatie vreest u voor een tweede keer leges te moeten betalen om als bestuurder én als passagier over een parkeerkaart te beschikken.

#### **Bevindingen**

1. In 1999 hebt u een aanvraag ingediend om in aanmerking te komen voor een parkeervoorziening 'zelfrijder'. Naar aanleiding van de medische beoordeling is u toen een landelijke parkeerkaart verstrekt voor een periode van twee jaar, gelet op de onzekere vooruitzichten met betrekking tot het verloop van uw ziekte, zoals blijkt uit het indicatiebesluit van 23 november 1999.
2. In augustus 2001 hebt u wederom gevraagd om een parkeervoorziening op medische gronden. Het indicatiebesluit, opgemaakt door de arts van de GGD op 6 november 2001, adviseert tot toekenning van een parkeerplaats en een landelijke bestuurderskaart. Tijdens de keuring heeft de arts u gezegd, dat u gelet op uw handicap en gelet op het feit dat u alleenstaand bent, ook als passagier over een parkeerkaart moet beschikken. Op 2 februari 2002 heeft u de toewijzing voor een Europese gehandicaptenparkeerkaart (bestuurder) gekregen. U ontvangt een kaart van het kaarttype B+P, dit wil zeggen als bestuurder en als passagier.

3. Op 6 oktober 2006 informeert de gemeente u over het feit, dat de geldigheidstermijn van uw parkeerfaciliteiten op 22 november 2006 afloopt. De brief meldt dat in principe de letter P niet meer op de nieuwe kaart zal verschijnen tenzij uw medische dossier dit onderbouwt.
4. Op 12 oktober 2006 bent u naar het kantoor van de afdeling Parkeren gegaan om uw kaart om te ruilen. U hebt toen een kaart ontvangen met alleen een B; uit uw dossier zou niet blijken dat er een medische indicatie voor de passagierskaart is (P). De kaart met de beide letters, die geldig was tot 22 november 2006 is door de betrokken medewerker in twee stukken gescheurd.
5. Tijdens het bezoek heeft u hiertegen bezwaar gemaakt, maar de betrokken ambtenaar gaf te kennen dat u dan zich voor de passagierskaart moet laten keuren door een arts van de GGD.
6. Bij brief van 14 oktober 2006 heeft u hierover uw beklag gedaan. Naar uw mening heeft de arts in 2001 expliciet gesproken over de toekenning van een passagierskaart; er is immers in het indicatiebesluit sprake van een alleenstaande vrouw met een ernstige, progressieve loopstoornis. Uit de toekenning van de kaart B+P heeft u gemeend te kunnen afleiden dat het oordeel van de arts wel degelijk heeft meegewogen bij de afgifte van de gecombineerde kaart.
7. Bij brief van 23 oktober 2006 geeft de afdeling Parkeren van de dienst Stadsbeheer te kennen dat het beleid betreffende de gehandicaptenparkeerkaart sinds 2004 is gewijzigd ten gevolge van de inwerkingtreding van een Europese richtlijn. Kon de gemeente eerst op eigen initiatief en uit een oogpunt van klantvriendelijkheid handelen en iedereen een gecombineerde kaart geven, sinds de inwerkingtreding van de richtlijn is de gemeente gehouden voor elke toekenning afzonderlijk over een indicatiebesluit te beschikken. Uit uw medische dossier blijkt volgens de gemeente niet van een dergelijke indicatie. Men adviseert u alsnog zich te laten keuren indien u ook over de passagierskaart wilt kunnen beschikken.
8. Omdat u het met dit antwoord niet eens bent, hebt u bij mij een klacht tegen de handelwijze van de gemeente ingediend.
9. Uit navraag bij de betrokken afdeling blijkt inderdaad dat de gemeente niet meer vrij is zonder expliciet medische indicatie een passagierskaart toe te kennen. De beide indicatiebesluiten die ten grondslag hebben gelegen aan de al eerder toegekende gehandicaptenparkeerkaarten maken geen melding van de noodzaak een gecombineerde kaart toe te kennen. De gebruikelijke term hierbij is "kan niet meer zelfstandig lopen". Deze zinsnede ontbreekt in de indicatiebesluiten.
10. Op 16 november 2006 heb ik telefonisch bij u navraag gedaan over de gang van zaken rond de verschillende aanvragen. U hebt aangegeven geen kennis te hebben gedragen van de exacte inhoud van het medische dossier. U hebt gezegd ervan te zijn uitgegaan, dat de betrokken arts in 2001 zijn opinie ook schriftelijk heeft neergelegd in een document, omdat u daadwerkelijk de beschikking kreeg over een zogenaamde B+P-kaart. Ook hebt u gewezen op de gebrekkige informatie. Als u zou hebben geweten, dat in uw geval geen voldoende medische informatie voorhanden was, dan zou u de periode die tussen 6 oktober en 22 november 2006 lag, hebben benut voor het aanvragen van de gecombineerde kaart. U zou dan nog de beschikking hebben gehad over uw oude kaart tot de datum van expiratie, 22 november 2006 en u zou slechts een keer leges hebben moeten betalen. Nu hebt u vanaf 12 oktober 2006 al niet meer de mogelijkheid als passagier gebruik te maken van de gehandicaptenkaart en dreigt u twee keer leges te moeten betalen.
11. Hierop heb ik contact opgenomen met de meest betrokken leidinggevende en hem mijn bevindingen meegedeeld.

### **Oordeel**

1. De brief van 6 oktober 2006 bevat informatie over de wijze waarop de geldigheidsduur van de gehandicaptenparkeerkaart moet worden verlengd. Deze informatie is op het punt van de passagiersfaciliteit niet scherp geformuleerd. Gesproken wordt van beschikbare medische informatie zonder dat de betrokkene kennis draagt van de omvang en inhoud van de medische informatie bij de gemeente. Daardoor kan het gebeuren, dat burgers ervan uitgaan dat zij in aanmerking komen voor een voortzetting van de gecombineerde kaart terwijl in werkelijkheid dit of niet het geval is dan wel een extra keuring moet plaatsvinden. Ook u hebt zich op het verkeerde been gezet gevoeld door de formulering in de brief.

2. De wijze waarop de omzetting van de gehandicaptenparkeerkaart in uw geval heeft plaats gevonden, is niet correct. De geldigheidsduur van uw oude kaart was niet verstrekt. De kaart had daarom niet mogen worden verscheurd. Daardoor hebt u gedurende bijna zes weken niet van deze gecombineerde kaart gebruik kunnen maken. Aan de balie had men u correct moeten informeren over de wijze waarop u alsnog aan een gecombineerde kaart had kunnen komen. Dat had voorkomen dat u wellicht twee keer leges moet betalen indien een keuring u alsnog recht geeft op de passagierskaart.

### **Conclusie**

1. Van de gemeente mag duidelijke, nauwkeurige informatie worden verwacht. De wijze waarop u bent geïnformeerd over de verlenging van de geldigheidsduur van de gehandicaptenparkeerkaart is onvoldoende: alleen door tussen de regels te lezen had u kunnen achterhalen wat u in uw geval zou moeten hebben gedaan om de gecombineerde kaart te kunnen behouden. Uw klacht hierover is gegrond.
2. Het vereiste van een correcte bejegening brengt met zich, dat medewerkers zich aan de balie hulpvaardig dienen op te stellen. In uw geval ontbrak het tijdens uw bezoek aan het kantoor van de afdeling Parkeren aan voldoende hulpvaardigheid. Men had u dienen te wijzen op de aangewezen weg om de door u gewenste faciliteiten te behouden en had zeker niet mogen overgaan tot het verscheuren van een nog geldige kaart. Uw klacht hierover is gegrond.

### **Aanbeveling**

1. Zoals al besproken met de betrokken leidinggevende heb ik aanbevolen de brief waarmee burgers op de hoogte worden gesteld van de manier waarop zij hun gehandicaptenparkeerkaart kunnen verlengen, aan te passen. De passage over de passagiersfaciliteit dient helder aan te geven, hoe burgers kunnen achterhalen of de medische informatie al dan niet voldoende is voor verlenging van de gecombineerde kaart.
2. Ook is al met de betrokken ambtenaar besproken dat indien u na een medische keuring in aanmerking komt voor een gecombineerde kaart, u hiervoor geen leges in rekening zal worden gebracht.

Hoogachtend,

de Gemeentelijke ombudsman,

(mw. mr. H.L.G. Seuren)

De heer J. V en mevrouw C. V

Den Haag, 23 augustus 2006

Onderwerp : uw klacht over de WVG, dossiernr. 2006.0346

Kenmerk : IS/tj/2006.0726

Geachte heer en mevrouw V,

Bij brief van 25 juni 2006 hebt u bij mij een klacht ingediend over de manier waarop de gemeente aanvragen in het kader van de Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG) behandelt.

Uw klacht is zonder meer terecht. Zoals u uit het meegestuurde afschrift van mijn brief van 29 juni jl. aan andere burgers van Den Haag kunt afleiden, is uw klacht niet de enige in dit kader. Ik heb daarom ook al voor de aanvang van de zomervakantie bij het College van burgemeester en wethouders dringend om aandacht gevraagd voor de situatie rond de afhandeling van aanvragen in het kader van de WVG. Het College heeft laten weten de problemen zeer serieus te nemen. Men heeft het vaste voornemen om met de grootst mogelijke spoed alles weer op een goed spoor te krijgen. U zult begrijpen, dat zoiets gelet op de complexiteit van het probleem geen sinecure zal zijn. Ook kan helaas niet worden verwacht dat al op korte termijn alles weer op rolletjes zal lopen.

Ik heb uw klacht onder de aandacht van de betreffende afdeling gebracht. Men heeft mij gemeld, dat al enige tijd geleden de huiseigenaar en betrokken aannemer zijn gevraagd een offerte in te dienen met betrekking tot de door u gevraagde woningaanpassing. Tot op heden was aan die uitnodiging geen gehoor gegeven. Men heeft mij toegezegd deze beiden opnieuw te benaderen en hen te zullen vragen met spoed alsnog een offerte in te dienen. Op basis van deze offerte kan de gemeente dan een besluit nemen. Het is jammer dat men niet eerder heeft gesignaleerd, dat de huiseigenaar en aannemer niets meer van zich lieten horen, dat had kunnen voorkomen dat u zo lang moet wachten op een beslissing. Ik hoop dat nu snel een besluit op uw aanvraag wordt genomen. Vooralnog vertrouw ik erop dat de belofte wordt ingelost. Mocht u alsnog lang moeten wachten, dan verzoek ik u opnieuw contact met mij op te nemen.

Hoogachtend,  
de Gemeentelijke ombudsman,

(mw.mr.H.L.G. Seuren)

Bijlage: 1

Met vriendelijke groet,  
de Gemeentelijke Ombudsman,  
(mw. mr H.L.G. Seuren)

Belangenvereniging .....  
De heer R. V

Den Haag, 30 oktober 2006

Onderwerp : uw klacht over de DSO  
dossiernr. 2006.0428

Kenmerk : IS/tj/2006.0919

Geachte heer V,

Bij brief van 8 augustus 2006 hebt u bij een klacht ingediend over de dienst Stedelijke Ontwikkeling.

#### **Klacht**

Uw klacht betreft het gebrek aan reactie op brieven die u aan de gemeente hebt gestuurd, ondanks het feit dat u een reactie was toegezegd. Op 10 september 2005 hebt u zich namens de Belangenvereniging ..... tot onder andere de gemeenteraad, de betrokken wethouder en het College van burgemeester en wethouders gericht. De brief betrof de gemeentelijke bouwplannen in de omgeving van het Zwarte Pad. Zowel de betrokken wethouder, als een medewerker van de Bestuursdienst evenals een medewerker van de Griffie hebben u gemeld in brieven van respectievelijk 13 en 20 september en 14 oktober 2005, dat u een antwoord namens het College van burgemeester en wethouders tegemoet kon zien. Omdat deze belofte niet werd nagekomen, hebt u zich op 15 februari 2006 opnieuw tot het College gewend met het verzoek om op uw vragen antwoord te geven. Hierop ontving u op 22 februari 2006 een ontvangstbevestiging, dat de betrokken wethouder, de heer drs. W. S u zou antwoorden. Toen u op 8 augustus 2006 mij een brief schreef, had u het beloofde antwoord nog steeds niet ontvangen.

#### **Bevindingen**

Naar aanleiding van uw klacht heb ik bij de dienst Stedelijke Ontwikkeling informatie ingewonnen. Het secretariaat van de betrokken afdeling meende dat in maart 2006 een antwoord op de brief van 10 september 2005 zou zijn uitgegaan. Bij nader inzien bleek echter dat de verantwoordelijke medewerker wel een antwoord in conceptvorm had aangeleverd, maar dat de wethouder de brief niet had goedgekeurd. Het concept was nooit definitief geworden. In de periode rond de gemeenteraadsverkiezingen en de komst van het nieuwe College van burgemeester en wethouders is het bewuste concept kwijtgeraakt. De beantwoording van de tweede brief, 15 februari 2006 gedateerd, is door de behandelende ambtenaar aangehouden tot duidelijkheid zou zijn over de bestuurlijke instemming. In september 2006 zijn er wel contacten geweest met uw vereniging; er is een afspraak gemaakt voor een overleg op (intussen) 30 november 2006 in aanwezigheid van de wethouder. Ik heb u over deze gang van zaken geïnformeerd op 28 september 2006. In dat gesprek hebt u te kennen gegeven nog steeds prijs te stellen op een schriftelijk antwoord op uw brief van september 2005.

Omdat mij bleek dat het geplande overleg op 30 november 2006 tussen uw vereniging en de gemeente medebepalend zou zijn voor de inhoud van een te geven antwoord, heb ik de gemeente voorgesteld dat tenminste een tussenbericht zou uitgaan waarbij de gemeente de gang van zaken zou toelichten. De betrokken medewerker heeft deze suggestie overgenomen. U hebt een bericht gedateerd 12 oktober 2006 ontvangen. In dit bericht biedt het hoofd van de betrokken afdeling verontschuldigingen aan voor het uitblijven van een reactie. Ook wordt u toegezegd dat na het mondelinge overleg van 30 november 2006 een antwoord zal worden gegeven. Bij brief van 10 oktober 2006 hebt u nogmaals de gang van zaken op een rij gezet en kenbaar gemaakt, dat wat u betreft het netter zou zijn geweest als niet het hoofd van de afdeling, maar de wethouder zelf de brief van 12 oktober 2006 had ondertekend.

### **Oordeel**

Behoorlijk bestuur brengt met zich dat van de gemeente verwacht mag worden dat zij actief en adequaat informatie verstrekt en op vragen een duidelijk en op het onderwerp toegesneden antwoord geeft. Indien dat om bepaalde redenen niet mogelijk is, zal de gemeente zich een termijn moeten stellen waarbinnen alsnog antwoord wordt gegeven en wanneer niet aan die termijn kan worden voldaan, dient de gemeente uit eigen beweging de burger te informeren over oorzaak en gevolgen van de vertraging. Uw brief van 10 september 2005 was op 8 augustus 2006, toen u zich bij mij beklaagde, niet beantwoord, noch had u in de vorm van een tussenbericht vernomen waarom tot dan toe de beantwoording achterwege was gebleven. Door noch antwoord noch een tussenbericht te geven heeft de gemeente in strijd gehandeld met het behoorlijksvereiste van een actieve en adequate informatieverstrekking. De verontschuldigingen voor deze handelwijze zoals deze in de brief van 12 oktober 2006 zijn gemaakt, zijn dan ook wel het minste wat verwacht mag worden. Ik kan mij voorstellen, dat gelet op uw brief van 10 oktober 2006 bij de definitieve afhandeling van uw brief ook de wethouder zelf laat weten de gang van zaken te betreuren.

### **Conclusie**

De klacht over het ontbreken van een inhoudelijke reactie is **gegrond**. De gedraging is in strijd met de behoorlijksnorm dat de gemeente burgers actief van adequate informatie moet voorzien.

Hoogachtend,  
de Gemeentelijke ombudsman,

(mw. mr. H.L.G.Seuren)

De heer ir M. V  
V

Den Haag, 28 september 2006

Onderwerp : Uw klacht over het Bureau Gemeentelijk Risicomanagement  
dossiernr. 2006.0406

Kenmerk : JP/2006.0815

Geachte heer V,

Naar aanleiding van uw klacht over de afhandeling van uw aansprakelijkstelling door het Bureau Gemeentelijk Risicomanagement (BGR) van de Facilitaire dienst van de gemeente Den Haag, deel ik u het volgende mede.

Bij het BGR heb ik het dossier opgevraagd met betrekking tot de afhandeling van uw aansprakelijkstelling. Hieruit blijkt dat u de gemeente Den Haag verzoekt de door u geleden schade ad € 100,00 te vergoeden. U bent van mening dat de gemeente Den Haag, door het verstrekken van een Mc-Donaldsbon aan jongeren verantwoordelijk is voor de door u geleden schade. Deze mening wordt niet gedeeld door het BGR gelet op de, in het dossier aanwezige, aan u gerichte afwijzingen van aansprakelijkheid aan de zijde van de gemeente Den Haag. Het BGR beroept zich op het feit dat de gemeente nimmer aansprakelijk is voor het handelen van (onbekende) derden.

Uit een door u aan het BGR gezonden e-mail van 6 juni jl. blijkt dat u na de constatering van de verwijdering van uw kerstbomen door de jeugd bent doorgefietst naar de container waar de kerstbomen konden worden ingeleverd. U heeft uw bomen met kluit aldaar (diep, onbereikbaar, achterin) herkend. Tevens stelt u dat er geen sprake is van onbekend gebleven personen. Nadat u uw relaas deed, erkenden de ambtenaren ter plaatse dat zij de gestolen kerstbomen in ontvangst hadden genomen. In reactie hierop wijst het BGR nogmaals uw aansprakelijkstelling af bij brief van 13 juni jl. Hierop reageert u wederom per e-mail op 21 juni 2006. Hierin stelt u: "dat uw eigen mensen hebben erkend de bij mij gestolen goederen in ontvangst te hebben genomen. Daarvoor heeft men in de jurisprudentie een definitie.". Ik ga er vanuit dat u doelt op het begrip 'heling'.

Heling is een misdrijf, geregeld in artikel 416 Wetboek van Strafrecht. In dit artikel staat het volgende:

Art 416.

1. Als schuldig aan opzetheling wordt gestraft met een gevangenisstraf van ten hoogste vier jaren of geldboete van de vijfde categorie:

a) hij die een goed verwerft, voorhanden heeft of overdraagt, dan wel een persoonlijk recht op of een zakelijk recht ten aanzien van een goed vestigt of overdraagt, terwijl hij ten tijde van de verwerving of het voorhanden krijgen van het goed dan wel het vestigen van een recht wist dat het een door misdrijf verkregen goed betrof;

b) hij die opzettelijk uit winstbejag een door misdrijf verkregen goed voorhanden heeft of overdraagt, dan wel een persoonlijk recht op of zakelijk recht ten aanzien van een door misdrijf verkregen goed overdraagt.

2. Met dezelfde straf wordt gestraft hij die opzettelijk uit de opbrengst van enig misdrijf verkregen goed voordeel trekt.

Uit het eerste lid blijkt duidelijk dat er bij de 'ontvanger' van uw kerstboom er op voorhand van op de hoogte diende te zijn dat het een door een misdrijf verkregen goed betrof. Uw stelling dat de ambtenaren toegaven de gestolen bomen in ontvangst te hebben genomen snijdt geen hout gelet op uw e-mail van 6 juni jl., waarin u zelf stelt dat de ambtenaren het in ontvangst nemen van uw gestolen kerstbomen erkennen, nadat u ze op de hoogte stelde van het feit dat het gestolen bomen betrof. In casu is er daarom geen sprake van heling, noch van enig ander strafbaar feit. Immers, gesteld kan worden dat de ambtenaren de hele dag kerstbomen in ontvangst nemen in ruil voor een Mc-Donaldsbon. Hierbij zullen zowel bomen met kluit als bomen zonder kluit worden ingeleverd. Men kan niet verwachten dat er een uitgebreid onderzoek plaatsvindt naar de herkomst van een kerstboom. De ambtenaren ter plaatse valt derhalve niets te verwijten.

De door u ingediende aansprakelijkstelling bij het BGR is gebaseerd op de onrechtmatige daad geregeld in artikel 6:162 van het Burgerlijk wetboek. Uit lid 1 van dit artikel vloeit voort, dat degene die jegens een ander een onrechtmatige daad pleegt, welke hem kan worden toegerekend, verplicht is de schade die de ander dientengevolge lijdt te vergoeden. In dit geval hebben de jongeren u de schade toegebracht door de bomen te ontvreemden.

Het doel van de Mc-Donaldsactie is dat kinderen weggegooide kerstbomen inleveren, opdat deze bomen niet op straat blijven liggen en dus niet dat men kerstbomen bij mensen uit de tuinen gaat stelen in ruil voor een hamburger. Hoewel dit nooit volledig valt uit te sluiten is het de dader die verantwoordelijk en aansprakelijk is voor zijn/haar handelen en niet de gemeente Den Haag.

Met het BGR ben ik van mening dat de gemeente Den Haag niet aansprakelijk is voor handelingen verricht door derden in de openbare ruimte. Uiteindelijk kan ik niet anders dan constateren dat de jongeren die uw kerstbomen hebben ontvreemd hiervoor aansprakelijk zijn. Naar mijn mening had u destijds bij de politie aangifte dienen te doen van diefstal.

Concluderend ben ik van mening dat uw klacht over het BGR van de Facilitaire dienst van de gemeente Den Haag ongegrond is.

Hoogachtend,

de Gemeentelijke ombudsman,

(mw. mr H.L.G. Seuren)

De heer G. W

Den Haag, 4 december 2006

Onderwerp : uw klacht over de Facilitaire dienst  
dosiernr. 2006.0605

Kenmerk : JP/2006.1046

Geachte heer W,

Naar aanleiding van uw brief d.d. 1 november 2006 bericht ik u thans als volgt.

In uw brief beklagt u zich over het feit dat het Bureau Gemeentelijk Risicomanagement (BGR) u de volgschade, welke u meent te hebben, niet vergoed. U stelt een volgschade te hebben van € ..... zijnde het verschil tussen de aanschaf van uw nieuwe auto en het door uw verzekeringsmaatschappij uitgekeerde bedrag.

Naar aanleiding van onderzoek is mij het volgende gebleken. Uit uw brief van 23 augustus 2006 leid ik af dat u van uw verzekeraar een schadevergoeding ad € ..... hebt ontvangen. Dit bedrag bestaat uit een vergoeding voor de dagwaarde van de auto en een bedrag aan restwaarde voor het wrak van de auto. Gelet op het feit dat u in dezelfde brief de som van deze bedragen aftrekt van het aanschafbedrag van uw nieuwe gebruikte auto, ga ik er vanuit dat u heeft ingestemd met deze vaststelling van de schade door uw verzekeraar. Door deze schadevergoeding voor het verlies van uw auto te accepteren, heeft u impliciet ingestemd met dit schadebedrag en heeft u tevens uw rechten met betrekking tot deze schade overgedragen aan de verzekeringsmaatschappij. De verzekeringsmaatschappij kan vervolgens trachten de schade die zij hebben opgelopen, door uw schade aan u te vergoeden, te verhalen op de veroorzaker, in dit geval de gemeente Den Haag. Artikel 6:197 BW regelt deze gang van zaken voor de verzekeraar.

Uw redenering dat u vermogensschade heeft geleden, conform artikel 6:95 BW, snijdt geen hout, nu u de schadevergoeding van uw verzekeraar heeft geaccepteerd. Door het bedrag van € ..... te accepteren van uw verzekeraar, is uw schade van dat moment vergoed, zijnde de werkelijke waarde van uw auto op het moment van het ongeval, waardoor uw vermogen na het ongeval net zo groot was als voor het ongeval. Het feit dat u daarna een andere gebruikte auto aanschaft die duurder is dan de vergoeding van uw verzekeringsmaatschappij levert geen vermogensschade op aan uw zijde. De keuze voor de aanschaf van deze nieuwe gebruikte auto is namelijk een persoonlijke keuze. Indien de gemeente u het verschil tussen de waarde van uw vernielde auto en de door u aangeschafte nieuwe auto zou vergoeden, komt u hierdoor in een voordeliger positie dan waarin u verkeerde op het moment van het oplopen van de schade. Dit kan en mag niet de bedoeling zijn. Indien u had gekozen voor een splinternieuwe auto, zou de zogenaamde volgschade voor u nog groter geweest en had u bij wijze van spreken een hoger bedrag geclaimd.

Over de door u in uw brief van 1 november 2006 gestelde vermogensachteruitgang, waaraan u in de vierde alinea refereert, kan ik het volgende opmerken. Anders dan u stelt is er geen sprake van een vermogensachteruitgang, maar van een verandering in de samenstelling van uw vermogen. Voor het ongeval bestond uw vermogen uit al uw bezittingen inclusief de oude auto. Na het ongeval bestond uw vermogen uit al uw bezittingen inclusief de geldelijke aan u vergoede tegenwaarde van uw verlorengedane auto. Na de aankoop van de Mazda 323 bestond uw totale vermogen uit al uw bezittingen inclusief uw nieuwe gebruikte auto. De door u aangeschafte nieuwe gebruikte auto vertegenwoordigt immers ook een bepaalde waarde die weer deel uitmaakt van uw totale vermogen. U heeft een deel van uw financiële vermogen ingewisseld voor de auto die eenzelfde tegenwaarde (€ .....) vertegenwoordigd. Het door u daaraan gekoppelde vermogensverlies, doordat u met uw nieuwe gebruikte auto de garage verlaat, is iets dat altijd plaats vindt in het economische verkeer. Dit geldt voor het kopen van een auto net zo als voor de aanschaf van bijvoorbeeld een televisie of elk ander willekeurig product dat u gebruikt hebt.

Op uw vraag of er wellicht een hardheidsclausule bestaat waarop u eventueel een beroep kunt doen, moet ik ontkennend antwoorden. Uiteraard is het voor u vervelend dat de door uw verzekeraar aan u vergoede schade te laag is voor de aanschaf van uw nieuwe gebruikte auto, maar dat laat onverlet dat u door het BGR van de Facilitaire dienst correct bent geïnformeerd over uw vermogensrechtelijke positie middels de brief van 2 oktober jl.

Uw klacht over het niet vergoeden van de door u vermeende volgschade door het BGR van de Facilitaire dienst acht ik derhalve ongegrond.

Hoogachtend,

de Gemeentelijke ombudsman,

(mw. mr H.L.G. Seuren)