

De heer A. E A
p/a J B

Den Haag, 30 mei 2006

Onderwerp : uw klacht over de dienst Stadsbeheer (dossiernr. 2005.0601)

Kenmerk : JP/2006.0454

Geachte heer E A,

Naar aanleiding van uw klacht over de dienst Stadsbeheer aangaande verkeerd aangeboden grofvuil ben ik een onderzoek gestart. Van de bevindingen van mijn onderzoek stel ik u thans op de hoogte.

Op 6 juli 2005 is door medewerkers van de dienst Stadsbeheer een partij grofvuil aangetroffen ter hoogte van het perceel Vstraat . Uit onderzoek, uitgevoerd door deze medewerkers, is geconcludeerd dat u de aanbieder was van dit grofvuil. Deze conclusie is door de medewerkers getrokken nadat zij diverse bronnen hadden geraadpleegd.

Om na te gaan wie het grofvuil heeft aangeboden is door hen aan de Haagse Milieuservices (HMS) verzocht de gegevens te verstrekken van degene die een afspraak had gemaakt voor de locatie Vstraat. Uit de door de HMS verstrekte gegevens blijkt dat er een afspraak is gemaakt door de heer A, Vstraat te D H. Volgens deze gegevens zouden ter plaatse hout, meubels, een kast, een bed, huisraad, een gasfornuis en een (brom)fiets worden aangeboden. Uit de foto's die zich in het dossier van de dienst Stadsbeheer bevinden blijkt dat het bij en door de HMS gemelde afval zich ook daadwerkelijk op straat bevindt. Tevens is door de medewerkers van de dienst Stadsbeheer bij de dienst Burgerzaken nagegaan wie op de bewuste dag, 6 juli 2005, stond ingeschreven in de Gemeentelijke Basisadministratie op het adres Vstraat. Uit de door de dienst Burgerzaken verstrekte gegevens blijkt dat u op 7 juli 2005 als bewoner van de Vstraat stond ingeschreven bij de gemeente D H.

De dienst Stadsbeheer heeft naar mijn mening in alle redelijkheid kunnen besluiten dat de rekening voor het verwijderen van verkeerd aangeboden grofvuil aan u verzonden diende te worden.

In het kader van uw klacht richtte het onderzoek zich op het "protocol verkeerd aangeboden huisvuil/grofvuil" dat de dienst Stadsbeheer gebruikt, waarbij ik aan de zijde van de dienst geen fouten heb kunnen ontdekken. De dienst heeft het protocol met betrekking tot verkeerd aangeboden grofvuil 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 het aangetroffen grofvuil. Na onderzoek 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 het grofvuil niet hebt op een correcte wijze hebt aangeboden.

De kosten voor de verwijdering worden daarom als schadepost voor de dienst op u verhaald. Of u het grofvuil daadwerkelijk op een verkeerde wijze hebt aangeboden kan ik niet achterhalen. 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 in 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 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 stelt bij de rechter dient te bewijzen.

Hoogachtend,

de Gemeentelijke ombudsman,

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

Mevrouw S. A

Den Haag, 3 april 2006

Onderwerp : uw klacht over de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten
dossiernr. 2005.0627

Kenmerk : JP/2006.0265

Geachte mevrouw A,

Op 1 december 2005 heeft u zich bij mij beklaagd over de interne afhandeling van een door u bij de dienst Sociale zaken en Werkgelegenheidsprojecten (DSZW) ingediende klacht.

U beklaagt zich over de afhandeling van een door u ingediende aanvraag voor een WWB-uitkering. Uw consulent had op basis van een telefonisch gesprek geconcludeerd dat u uw aanvraag voor een WWB-uitkering had ingetrokken. Eén en ander is u schriftelijk medegedeeld bij brief van 17 augustus 2005. U bestreed een dergelijk gesprek met uw consulent te hebben gevoerd en ook gaf u aan de aanvraag nooit te hebben ingetrokken. U verzocht om reactivering van de aanvraag. Dit verzoek werd afgewezen. Tevens verzocht u om een beschikking, maar u ontving slechts de brief van 17 augustus 2005, waarin vermeld stond dat u telefonisch uw aanvraag voor een WWB-uitkering had ingetrokken. Tegen deze brief stond geen bezwaarmogelijkheid open, waardoor u zich beperkt voelde in uw rechten. U werd aangeraden een nieuwe aanvraag in te dienen. U gaf aan in grote financiële problemen te verkeren. Een eerdere aanvraag was namelijk al afgewezen en door privé omstandigheden was u er niet aan toegekomen uw pro-forma bezwaarschrift nader aan te vullen, waardoor uw bezwaarschrift niet ontvankelijk werd verklaard.

Naar aanleiding van uw klacht ben ik een onderzoek begonnen en heb de gegevens met betrekking tot uw bij de DSZW ingediende klacht opgevraagd. Tevens heb ik telefonisch contact opgenomen met mevrouw M. S. Mij is het volgende gebleken.

Op 7 december 2004 heeft u een aanvraag voor een WWB-uitkering ingediend bij het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI). Op 5 januari 2005 bent u uitgenodigd voor een intake door de DSZW. Om tot een beslissing te kunnen komen heeft de DSZW u verzocht nadere gegevens, noodzakelijk voor de vaststelling van uw recht op een uitkering, toe te zenden. Ondanks verleend uitstel slaagde u er niet in alle gevraagde gegevens aan te leveren, waardoor de aanvraag voor een WWB-uitkering werd afgewezen, wegens het niet voldoen aan de inlichtingenplicht. U heeft hiertegen zowel bezwaar aangetekend als een klacht ingediend bij de DSZW. Uw klacht heeft u later tijdens een hoorzitting ingetrokken. In verband met het niet nader toelichten van uw bezwaarschrift, is deze niet-ontvankelijk verklaard.

Vervolgens heeft de DSZW 12 mei 2005 uw nieuwe aanvraag voor een uitkering in behandeling genomen. De behandeling van deze aanvraag werd na een veronderstelde telefonische intrekking beëindigd door de DSZW. U heeft zich hierover bij de DSZW beklaagd, omdat u, zoals u zelf aangeeft, nimmer een dergelijk telefoongesprek heeft gevoerd met uw consulent. Tijdens de hoorzitting met betrekking tot deze klacht gaf u aan dat iemand anders in uw plaats moet hebben gebeld. Uit het gespreksverslag van 28 september 2005 blijkt verder dat u

verzocht om reactivering van de aanvraag, maar aan u werd medegedeeld dat dit niet mogelijk was. Aan u is verteld zo snel mogelijk weer een aanvraag voor een WWB-uitkering in te dienen bij het CWI. Tevens heeft de DSZW excuses aangeboden aan de maatschappelijk werker die u vergezelde. Hij had gevraagd hem terug te bellen, maar men had verzuimd dit te doen. Tijdens het gesprek zou u hebben aangegeven tevreden te zijn met de afhandeling van uw klacht en zou u begrip hebben gehad voor het feit dat het niet aan de DSZW te wijten was dat u kennelijk door een derde bent benadeeld.

Ook heeft de DSZW excuses aangeboden voor de lange afhandelingsduur van uw WWB-aanvraag, zo is te lezen in de klachtafhandelingsbrief van 25 oktober 2005.

Naar aanleiding van bovenstaande heb ik contact opgenomen met mevrouw S van de DSZW. Ik heb haar gevraagd waarom de aanvraag van 12 mei 2005 niet gereactiveerd kon worden, zoals aan u was medegedeeld. Mevrouw S gaf aan dat er achteraf gezien geen reden was dit verzoek niet te honoreren. Uw aanvraag had achteraf gezien weldegelijk gereactiveerd kunnen worden. Mevrouw S gaf aan hiermee, in voorkomende gevallen, voortaan rekening te zullen houden. Tevens gaf zij aan dat aan u was medegedeeld, dat u bij de nieuwe aanvraag de DSZW kon verzoeken rekening te houden met de eerdere aanvraagdatum van 12 mei 2005. Dit zou namelijk consequenties hebben voor de ingangsdatum van uw uitkering, deze zou dan eventueel met terugwerkende kracht tot 12 mei 2005 kunnen ingaan. Hierover tref ik echter niets aan in het gespreksverslag van 28 september 2005. Of een dergelijke opmerking ook daadwerkelijk is gedaan in uw richting kan ik derhalve niet vaststellen, maar is gelet op het onderstaande ook minder relevant.

Mij is namelijk gebleken dat u na het gesprek van 28 september 2005 op 3 oktober 2005 wederom een aanvraag heeft ingediend voor een WWB-uitkering. Doordat u niet voldeed aan de inlichtingenplicht is de aanvraag op 2 december 2005 afgewezen. De DSZW stelt op die datum vast dat er sinds de eerste aanvraag steeds dezelfde papieren worden gevraagd om het recht op een uitkering te kunnen vaststellen. U blijft bijna een jaar in verzuim de gevraagde stukken te leveren. Een eventuele reactivering van de aanvraag van 12 mei 2005 had dan ook niet tot een ander resultaat geleid dan een afwijzing, gelijk aan die van 2 december 2005. Uiteindelijk heeft u in januari 2006 een aanvraag ingediend en is u een uitkering verstrekt.

Concluderend stel ik vast dat uw klacht over het onterecht niet reactiveren van uw aanvraag van 12 mei 2005 gegrond is wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. Toch zal ik de DSZW, gelet op de afwijzing van uw aanvraag van 3 oktober 2005, niet verzoeken maatregelen te treffen om de aanvraag van 12 mei 2005 te reactiveren. Voorts ben ik van mening dat de brief van 17 augustus, waarin de DSZW mededeelt dat u uw aanvraag voor een WWB-uitkering heeft ingetrokken, verbetering behoeft. Ik zal de DSZW aanbevelen de brief zodanig aan te passen, dat ingeval van een misverstand de telefonische intrekking van een aanvraag voor een uitkering hersteld kan worden.

Hoogachtend,
de Gemeentelijke ombudsman,

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

De heer F. B en vier andere klagers

Den Haag, 29 juni 2006

Onderwerp : uw klachten inzake trage afhandeling Wvg
dossiernrs. 2006.0042, 2006.0268, 2006.0283, 2006.0287, 2006.0290

Kenmerk : IS/tj/2006.0574

Geachte heer B,

Evenals anderen hebt u zich in de afgelopen periode bij mij beklagd over de lange afhandeldingsduur van uw aanvraag in het kader van de Wet Voorzieningen Gehandicapten (Wvg).

Uw klacht is zonder meer gegrond met aanbeveling. Het is niet aanvaardbaar dat zoveel tijd verstrijkt tussen het indienen van een aanvraag en de uiteindelijke beslissing. In de meeste gevallen heeft de procedure meer dan een halfjaar in beslag genomen. Bij de behandeling van de klachten ben ik in eerste instantie nagegaan wat de specifieke omstandigheden in elk dossier waren om te proberen met een interventie de procedure te versnellen en helderheid te krijgen over wat ieder van u te verwachten had. In die zin is de behandeling van uw klacht beëindigd. U weet allen wat de uitkomst van uw aanvraag is en hebt, indien u een positieve beslissing hebt gekregen, de gevraagde voorziening (bijna) tot uw beschikking. Daarnaast heb ik, gelet op het aantal en de ernst van elk der klachten contact opgenomen met het hoofd van de afdeling Wvg en de verantwoordelijke directeur van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten (SZW). Beiden hebben erkend dat er op dit moment achterstanden zijn. De oorzaak ligt in een aantal factoren bij de afdeling zelf. Zij hebben mij verzekerd dat zowel op ambtelijk als op bestuurlijk niveau de ernst van de problemen wordt onderkend. Op zeer korte termijn zullen maatregelen worden genomen om verbetering in de situatie te brengen. Beiden hebben er ook op gewezen, dat het helaas niet zo zal kunnen zijn, dat de opgelopen achterstand op zeer korte termijn zal zijn weggewerkt. Daar is de materie te gecompliceerd en gevoelig voor. Het werk vraagt de nodige deskundigheid en de acties die men voorziet, zullen ook de medewerking van externe partijen (zoals woning-corporaties) vragen. De directeur heeft toegezegd dat de betrokken burgers naar behoren zullen worden geïnformeerd over de opgelopen achterstand en waar aangewezen, met de nodige attentie zullen worden omringd.

Ik beseft dat deze toezeggingen voor uw klacht geen oplossing meer bieden. Wel hoop ik u het gevoel te hebben gegeven, dat uw klacht ertoe zal bijdragen dat uw medeburgers in de toekomst hopelijk minder lang op een beslissing of voorziening zullen moeten wachten.

Ik heb het College van burgemeester en wethouders op de hoogte gebracht van mijn oordeel en een afschrift van deze brief doen toekomen.

Hoogachtend,
de Gemeentelijke Ombudsman,

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

De heer en mevrouw B- d H

Den Haag, 3 april 2006

Onderwerp : uw klacht over de C2000 zendmast
dossiernr. 2006.0186

Kenmerk : IS/tj/2006.0266

Geachte heer en mevrouw B,

In de afgelopen maanden hebt u zich diverse keren bij mij beklaagd over de wijze waarop de gemeente Den Haag reageert op uw e-mail en brieven over de plaatsing van een mast in het kader van het zogenaamde C2000-project. Zo hebt u op 14 maart 2005 een klacht bij de Nationale ombudsman ingediend, waarbij het gedeelte dat betrekking had op de gemeente Den Haag, op 6 juni 2005 bij mij is binnengekomen. U bent op het spreekuur geweest op 9 november 2005 en u heeft zich op 17 februari 2006 per e-mail tot mij gericht.

Bevindingen

De gehele periode wordt gekenmerkt door misstand en misverstand. Voor zover na te gaan en relevant is, is de chronologie van de gebeurtenissen als volgt geweest.

Op 13 december 2004 heeft u zich per brief tot het College van burgemeester en wethouders gericht over de oprichting van de mast voor het C2000 project in uw directe omgeving;
Op 31 januari 2005 heeft u zich met een e-mail onder andere gewend tot wethouder drs. J. N, omdat een antwoord op uw brief van 13 december 2004 was uitgebleven;
Op 14 maart 2005 hebt u zich over het oprichten van de mast en het uitblijven van een reactie tot de Nationale ombudsman gewend;
Op 28 maart 2005 hebt u een e-mail aan de heer drs. W. D gestuurd waarin u zich beklaagt over het feit, dat de gemeente taal noch teken van zich laat horen telkens als u zich tot de gemeente wendt;
Op 5 april 2005 wordt aan u een ontvangstbevestiging van deze e-mail gestuurd door een medewerker van de Bestuursdienst (BSD/2005.);
Op 13 april 2005 hebt u contact opgenomen met een bestuursadviseur van de burgemeester die u verzekerde dat u binnen 14 dagen antwoord zou krijgen;
Op 25 april 2005 is het antwoord op uw brief van 13 december 2004 en de e-mail van 31 januari 2005, ondertekend door de wethouder N aan u gestuurd (DSO 2005/);
Bij brief van 6 mei 2005 hebt u nadere vragen gesteld als reactie op de brief van wethouder N;
Op 3 juni 2005 is uw klacht zoals ingediend bij de Nationale ombudsman naar mij doorgestuurd;
Op 16 juni 2005 heb ik u hiervan in kennis gesteld;
Op 4 augustus 2005 stuurt mevrouw M. v V, nadat door een medewerker van het kantoor ombudsman navraag is gedaan, nogmaals de brief van 25 april 2005 onder vermelding dat voor andere vragen één van de betrokken ambtenaren rechtstreeks geraadpleegd kan worden.
Op 14 augustus 2005 vraagt u bij de gemeente opnieuw waar een antwoord blijft op uw brief aan de burgemeester en de brief van 6 mei 2005;
Op 8 november 2005 hebt u telefonisch contact met de medewerker van het kantoor Gemeentelijk ombudsman, die u meldt dat er mede gelet op het inhoudelijke antwoord van de

wethouder van 25 april 2005, weinig anders met uw opmerkingen over de zendmast voor C2000 gedaan kan worden; met de beantwoording van 25 april 2005 is de facto alles gezegd; de gemeente kan vergunningvrij een dergelijke mast oprichten;
Op 9 november 2005 verschijnt u op het spreekuur waarbij slechts zijdelings gesproken wordt over de haperende correspondentie en de nadruk valt op een andere kwestie die bij u in de buurt speelt;
Op 17 februari 2006 verzoekt u mij na te gaan hoe het met de beantwoording van uw brieven en e-mail aan de heren D en N is gesteld.

Tot zover dit chronologisch overzicht. Naar aanleiding van uw e-mail van 17 februari 2006 heb ik mij tot de klachtcoördinatoren van de Bestuursdienst en de Dienst Stedelijke Ontwikkeling gewend.
Zij zijn voor mij nagegaan hoe één en ander binnen hun dienst is verlopen en wat nog te doen stond.

Voor wat betreft het door u verwachte antwoord van de burgemeester. Naar aanleiding van uw telefoon van 13 april 2005 is de betrokken bestuursadviseur van de burgemeester nagegaan wie zich met de beantwoording van uw brief en email zou hebben moeten bezighouden. Aangezien het een aangelegenheid betrof die onder wethouder N viel en omdat het binnen het college zo is, dat de bestuurder in wiens portefeuille de vraag zich bevindt, verantwoordelijk is voor een correcte beantwoording, heeft zij contact opgenomen met de betrokken medewerker bij de dienst Stedelijke Ontwikkeling. Vanuit deze dienst is inderdaad binnen veertien dagen een antwoord verstuurd.

Thans terugkijkend meldt de klachtcoördinator dat daarbij verzuimd is u te melden, dat met de brief van 25 april 2005 niet alleen uw brief van 13 december 2004 en e-mail van 31 januari 2005 waren beantwoord maar ook uw e-mail aan de burgemeester van 28 maart 2005. Ook heeft het haars inziens ten onrechte ontbroken aan een excuus voor de late beantwoording.

Voor wat betreft de beantwoording van uw brief van 6 mei 2005. Deze is in een la blijven liggen. Telkens als de niet-beantwoorde correspondentie ter sprake kwam, heeft men gegrepen naar de al verstuurde brief van 25 april 2005 zonder in de gaten te hebben, dat er kort nadien nog een nieuwe brief door u was gestuurd. In uw email van 17 februari 2006 aan mij refereert u aan de e-mail van 28 maart 2005, waarin sprake is van de brief van 13 december 2004 en de e-mail van 31 januari 2005. Bij navraag binnen de gemeente dook dan ook in eerste instantie het al gegeven antwoord van 25 april 2005 op. Pas in tweede instantie is het mij duidelijk geworden in welke zin u zich niet adequaat behandeld achtte met de brief van 25 april. Duidelijk kwam naar voren dat er nog een onbeantwoorde brief van 6 mei 2005 was. De betrokken ambtenaar heeft mij toegezegd, onder het uitspreken van verontschuldiging, alsnog een antwoord op te stellen. Dat antwoord is op 21 maart 2006 getekend door de betrokken wethouder en op 28 maart 2006 verstuurd.

Oordeel

Uw brief van 13 december 2004 en e-mail van 31 januari 2005 zijn niet gevolgd door een ontvangstbevestiging, beantwoording heeft pas op 25 april 2005 plaatsgevonden nadat u zich tot de burgemeester had gewend, in deze brief werden geen excuses aangeboden, noch werd u duidelijk gemaakt dat het antwoord tevens een antwoord beoogde te zijn op uw e-mail aan de heer D van 28 maart 2005, dat is geen correcte gang van zaken. Kennelijk is niet nauwkeurig bijgehouden of binnengekomen brieven zijn gevolgd door een ontvangstbevestiging en een tijdig antwoord. Mede daardoor kon ook in een later stadium de verwarring blijven bestaan of u al dan niet respons op uw correspondentie had ontvangen.
Ook uw brief van 6 mei 2005 is niet gevolgd door een ontvangstbevestiging; een antwoord heeft op zich laten wachten tot 21 maart 2006. Ook dat laat zich niet verenigen met een correcte bejegening van burgers door tijdig op correspondentie te reageren.

Het is terecht dat de gemeente in de brief van 21 maart 2006 excuses heeft aangeboden voor de gang van zaken.

Conclusie

Uw klachten acht ik gegrond

De wijze waarop de gemeente uw brief en e-mail van 31 januari 2005 en 28 maart 2005 heeft beantwoord bij brief van 25 april 2005 acht ik gelet op de trage beantwoording in strijd met het vereiste van voortvarendheid die de gemeente dient te betrachten en in strijd met het vereiste van een correcte bejegening gelet op het ontbreken van verontschuldiging en getuigen van weinig nauwkeurigheid door het ontbreken van een verwijzing naar de correspondentie die men met de brief wilde afdoen. De lange tijd die gemoeid was met de beantwoording van uw brief van 6 mei 2005 acht ik eveneens in strijd met de behoorlijkheidsnorm van voortvarendheid.

Hoogachtend,

de Gemeentelijke Ombudsman,

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

De heer R. d B

Den Haag, 22 juni 2006

Onderwerp : uw klacht over geleden riolschade
dossiernr. 2006.0224

Kenmerk : JP/2006.0533

Geachte heer D B,

Naar aanleiding van uw klacht d.d. 23 april jl. welke ik per e-mail ontving bericht ik u thans als volgt.

U beklaagt zich over het feit dat er boomwortels uw rioleiding ingroeiden. Hierdoor heeft u kosten moeten maken om uw riool te ontstoppen. Tevens wilt u dat de gemeente uw deel van de riolering repareert, zodat er in de toekomst geen wortelingroei meer kan plaatsvinden. U geeft aan dat de gemeente inmiddels heeft aangeboden de kosten van het ontstoppen te vergoeden, maar weigert uw riool te herstellen.

Naar aanleiding van uw klacht heb ik bij het Bureau Gemeentelijk Risicomanagement (verder BGR) van de Facilitaire dienst het dossier met betrekking tot uw aansprakelijkstelling opgevraagd. Hierbij is mij het volgende duidelijk geworden.

Op 11 april 2006 heeft het BGR u een brief gezonden, gedateerd 6 april 2006. Hierin staat vermeld dat de gemeente bereid is de kosten, die u gemaakt heeft met betrekking tot het ontstoppen van het riool, te vergoeden. U dient hiervoor wel een nota van deze kosten/betaling te overleggen. Tevens wordt in deze brief aangegeven dat uw deel van de riolering niet zal worden vervangen door - danwel op kosten van de gemeente Den Haag. Terecht wordt opgemerkt dat u voor het deel van de riolering, gelegen binnen uw eigen-domsgrenzen, zelf verantwoordelijk bent.

In artikel 2.7.6. van het Bouwbesluit van de gemeente Den Haag staan regels vermeld met betrekking tot de kwaliteit en dimensionering van de buitenriolering op erven en terreinen:

Artikel 2.7.6

Kwaliteit en dimensionering van de buitenriolering op erven en terreinen

- 1. Ondergrondse doorvoeringen van leidingen door uitwendige scheidingsconstructies van bouwwerken moeten zoveel mogelijk haaks plaatsvinden. De doorvoeringen moeten waterdicht zijn aangewerkt.*
- 2. De aansluiting van de in het eerste lid bedoelde leidingen aan leidingen van de buitenriolering moet zodanig zijn dat de dichtheid van de aansluiting gehandhaafd blijft bij enige zetting van het bouwwerk of de buitenriolering.*

3. *In leidingen, gelegen tussen de gevel van een gebouw en de aansluiting aan een openbaar riool, mogen geen beerputten of rottingputten voorkomen.*
4. *Leidingen van de buitenriolering op erven en terreinen mogen geen vernauwingen in de stroomrichting bevatten en moeten een vloeiend beloop hebben, alsmede een voldoende lucht en waterdichtheid en een voldoende binnenwerkse middellijn. Aan beide laatstgenoemde eisen wordt geacht te zijn voldaan, indien wordt voldaan aan het bepaalde in NEN 3215, uitgave 1997.*
5. *Onverminderd het bepaalde in het vierde lid, moet een leiding voor de afvoer van afvalwater, faecaliën en hemelwater ter plaatse waar zij de grens van de weg kruist, een binnenwerkse middellijn hebben van ten minste 125 mm.*
6. *Het materiaal, de sterkte en de vorm van buizen en hulpstukken van leidingen van de buitenriolering op erven en terreinen moeten doeltreffend zijn. Aan deze eis wordt geacht te zijn voldaan, indien wordt voldaan aan het bepaalde in de NEN-normen die zijn opgenomen in bijlage 7.*

Uit lid 4 van bovenstaand artikel blijkt dat er onder andere eisen worden gesteld aan de lucht- en waterdichtheid van de buitenriolering. Met andere woorden: U bent er zelf verantwoordelijk voor dat uw deel van de riolering in een dusdanige staat verkeert dat er bijvoorbeeld geen boomwortels kunnen ingroeien. Tevens is het zo dat de gemeente een boomwortel niet kan verbieden ondergronds een eigen weg te zoeken.

Derhalve is er naar mijn mening dan ook geen reden voor de gemeente om u de ontstoppingskosten te vergoeden. U dient immers zelf zorg te dragen voor een waterdichte riolering op uw eigen grond, waardoor wortelingroei via uw deel van de riolering niet mogelijk zou moeten zijn. Echter, de gemeente heeft u de vergoeding reeds toegezegd, zodat ik er vanuit ga dat u de kosten voor de ontstopping ook daadwerkelijk vergoed zult krijgen of inmiddels al heeft ontvangen. Ik vind dit een coulante opstelling.

Samenvattend stel ik vast dat de afhandeling van uw aansprakelijkstelling wellicht vlotter had kunnen plaatsvinden, maar het BGR heeft voor de vertraging van de afdoening reeds in de brief van 6 april 2006 spijt betuigd. Verder ben ik van mening dat het BGR, door toe te zeggen dat de ontstoppingskosten vergoed zullen worden, al een royaal gebaar in uw richting heeft gemaakt, nu hiervoor naar mijn mening een nadere grondslag ontbreekt. Tevens heeft het BGR u in dezelfde brief duidelijk gemaakt dat u als eigenaar zelf verantwoordelijk bent voor het onderhoud van het betwiste deel van de riolering. Het deel van de riolaansluiting, gelegen in de gemeentegrond is blijkens stukken uit het dossier van het BGR reeds vervangen. Ook dit is u medegedeeld in de brief van 6 april 2006.

Uw klacht over de afhandeling van uw aansprakelijkstelling en de weigering van de gemeente Den Haag om uw deel van de riolering te repareren of de reparatie te vergoeden, acht ik ongegrond.

Hoogachtend,

de Gemeentelijke ombudsman,

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

De heer J. B

Den Haag, 27 april 2006

Onderwerp : werkzaamheden rondom Waalsdorperweg
dossiernr. 2006.0120

Kenmerk : IS/tj/2006.0366

Geachte heer B,

Bij brief van 26 februari 2006 hebt u bij mij een klacht ingediend tegen de dienst Stadsbeheer. Medewerkers van deze dienst maakten uw inziens ten onrechte gebruik van de mogelijkheid in noodgevallen af te wijken van de normale vergunningprocedure om nachtelijke werkzaamheden te verrichten.

Naar aanleiding van uw klacht heb ik informatie ingewonnen bij de afdeling Riolering en Waterbeheersing.

Hieruit is mij het volgende gebleken. In tegenstelling tot wat u vermoedt, was er wel degelijk sprake van een situatie, waarbij maatregelen op korte termijn noodzakelijk waren om de betrokken burgers uit de nood te helpen. Een verstopt riool wordt in de regel binnen drie dagen gerepareerd. Hoewel het wel zo kan zijn, dat de eerste signalen van een verstopping zich op een eerder moment hadden doen voelen, was in de bewuste periode de situatie zodanig dat ingrijpen op zeer korte termijn nodig was. Vaak worden bij de eerste signalen van een verstopping beperkte maatregelen getroffen. Indien de gevolgen van de reparatie ontoereikend zijn gebleken, zal de dienst overgaan tot een ingrijpendere reparatie. Omdat de reparaties moesten worden verricht onder een weg, waar overdag zeer druk verkeer is, is in overleg met de wegbeheerder gekozen voor nachtelijke werkzaamheden.

Gelet op deze informatie moet ik constateren dat de dienst in deze conform de geldende regels heeft gehandeld en u ook tijdig over de werkzaamheden heeft geïnformeerd.

Voor wat betreft uw bezwaren tegen het gemeentelijke beleid de Waalsdorperweg een belangrijke functie toe te kennen bij de afhandeling van het vele autoverkeer: deze moet u kenbaar maken bij de betrokken wethouder of de leden van de gemeenteraad. De Gemeentelijke ombudsman speelt, als er sprake is van gemeentelijk beleid, conform de Verordening Gemeentelijke ombudsman, geen rol.

Voor wat betreft uw opmerkingen ten aanzien van nachtelijke werkzaamheden in zijn algemeenheid: ik ben het met u eens dat de gemeente daarbij de correcte procedures moet volgen en waar mogelijk in samenspraak met betrokken burgers één en ander moet uitvoeren. Mocht u op dat punt in de toekomst klachten hebben, dan adviseer ik u in eerste instantie uw klacht ter behandeling aan de dienst Stadsbeheer voor te leggen (ter attentie van de klachtencoördinator mevrouw M. S). Op grond van de Wet extern klachtrecht dient de betrokken overheidsorganisatie eerst in de gelegenheid te worden gesteld zelf de klacht te behandelen. Indien een burger zich vervolgens niet met de uitkomst van de zogenaamde interne klachtenprocedure kan verenigen, staat altijd de weg open naar de Gemeentelijke ombudsman.

Ik ga er vanuit u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

de Gemeentelijke Ombudsman,

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

De heer J.d B

Den Haag, 29 juni 2006

Onderwerp : uw klacht over de dienst Stadsbeheer
dosiernr. 2006.0105

Kenmerk : JP/2006.0566

Geachte heer De B,

Naar aanleiding van uw klacht d.d. 3 januari 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.

Uit het door mij bij de dienst Stadsbeheer opgevraagde dossier is duidelijk geworden dat de dienst u op verschillende momenten een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven met betrekking tot uw juridische positie. Zo stelt de dienst in de brief van 22 september 2005 dat indien u niet betaald als vervolgstap een deurwaarder zal worden ingeschakeld. Tevens staat vermeld dat u schriftelijk kunt reageren, maar dat dit de betalingsverplichting niet zal opschorten.

Allereerst kan de dienst pas een deurwaarder inschakelen om het bedrag bij u te innen, nadat de gemeente een executoriale titel heeft verkregen middels een gerechtelijke uitspraak in het voordeel van de gemeente den Haag. Hiervan is op dat moment nog geen sprake. Ten tweede is er geen sprake van een betalingsverplichting, ongeacht het feit of u reageert of niet. Vervolgens schrijft de dienst u op 3 oktober 2005 een ontvangstbevestiging met betrekking tot een schriftelijke reactie van u, d.d. 24 september 2005. Ook hier staat volledig ten onterechte de mededeling dat u verplicht zou zijn te betalen en dat uw brief deze verplichting niet opschort. De dienst haalt hier publiek- en privaatrecht door elkaar. Alleen in het publiekrecht heeft een reactie geen opschortende werking ten aanzien van het bestreden besluit. In dit geval is er sprake van een aansprakelijkstelling op basis van artikel 6:162 van het Burgerlijk wetboek en is er dus sprake van privaatrecht. Op een dergelijke aansprakelijk-stelling kunt u gerust reageren, waarbij er geen sprake is van een op u rustende betalingsverplichting.

Dan is er nog het feit dat u richting de dienst heeft aangegeven en voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat u op het moment van constatering van de verkeerd aangeboden huisvuilzak niet in Den Haag aanwezig was. De dienst wuift deze opmerking, naar mijn mening, onterecht en verkeerd gemotiveerd terzijde. U wordt door de dienst aangemerkt als degene die onrechtmatig heeft gehandeld in de richting van de dienst, waardoor schade is ontstaan die vervolgens via het privaatrecht op u wordt verhaald. Nu u de schade nooit heeft kunnen veroorzaken, u was immers niet in Den Haag op dat moment, kunt u hiervoor ook niet aansprakelijk gesteld worden. De dienst had hierop moeten concluderen dat de rekening ten onrechte aan u was toegestuurd.

Eén en ander nog los van het feit dat de eerste brief van 22 september 2005 u inderdaad niet binnen de 30 dagen vermeld op het bij u in de brievenbus achtergelaten kaartje heeft bereikt, maar pas na 49 dagen. Ook heeft u erg lang (drie maanden) moeten wachten op een reactie op uw brief van 24 september 2005.

Concluderend stel ik vast dat uw klacht over de dienst Stadsbeheer gegrond is wegens het niet voldoen aan de vereisten van correcte en adequate informatievoorziening en het niet voldoen aan de vereisten van voortvarendheid. Ik doe hierbij de aanbeveling de rekening die u gezonden is in te trekken, of indien u de rekening reeds voldaan had u het betaalde geld te restitueren.

Mede gelet op het feit dat ik in eerdere soortgelijke gevallen een zelfde oordeel heb gegeven en dit oordeel destijds door het College van burgemeester en wethouder is overgenomen, ga ik er vanuit dat ook in dit geval mijn aanbeveling zal worden overgenomen. U zult hierover verder worden geïnformeerd door de dienst Stadsbeheer.

Ik vertrouw erop u hiermee van dienst geweest te zijn.

Hoogachtend,

de Gemeentelijke ombudsman,

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

Mevrouw D. F

Den Haag, 29 juni 2006

Onderwerp : uw klacht over de dienst Stadsbeheer

Kenmerk : JP/2006.0565
dossiernr. 2005.0597

Geachte mevrouw F,

Naar aanleiding van uw e-mail d.d. 24 november 2005 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. Desondanks ben ik van mening dat de door u aangevoerde argumentatie dat u niet wist dat u de vuilniszak niet mocht buitenzetten op het moment dat u dat deed, omdat u niet de beschikking had over een huisvuilkalender, redelijk is. U bent namelijk binnen de gemeente Den Haag verhuisd, waardoor u geen zogenaamd welkomstpakket heeft ontvangen van de gemeente, waarin normaal gesproken een huisvuilkalender voor uw nieuwe adres is bijgevoegd. Door in eerste aanleg aansluiting te zoeken bij een groep aangeboden huisvuilzakken ben ik van mening dat u te goeder trouw heeft gehandeld zonder het oogmerk de gemeente schade te berokkenen. Ik heb derhalve verzocht dit argument uwerzijds te laten meewegen in het kader van een heroverweging door de dienst Stadsbeheer. Naar mijn mening dient de u opgelegde rekening te worden omgezet in een waarschuwing, waarbij ik aanteken dat u bij een volgende constatering niet kunt terugvallen op onwetendheid.

Indien u de rekening reeds hebt voldaan en de dienst Stadsbeheer positief op mijn verzoek tot heroverweging reageert, zult u daarvan door de dienst op de hoogte worden gesteld. Het betaalde geld zal dan aan u gerestitueerd worden. Indien u nog niet hebt betaald zal de dienst na een positieve reactie de rekening intrekken en omzetten in een waarschuwing.

Ik ga er vanuit u hiermee van dienst te zijn geweest.

Hoogachtend,

de Gemeentelijke ombudsman,

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

De heer R. v G

De heer R. O

De heer W. S

Den Haag, 30 juni 2006

Onderwerp : uw klacht over de DSO

Kenmerk : IS/tj/2006.0551
dossiernr. 2006.0075

Geachte heren V G, O en S,

Hierbij bied ik u de rapportage en oordeel aan naar aanleiding van de door u ingediende klacht van 26 december 2005.

Klacht

Bij e-mail van 26 december 2005 heeft de heer R. v G een klacht ingediend tegen het College van burgemeester en wethouders, meer in het bijzonder tegen de toenmalig verantwoordelijke wethouder de heer drs. A. H. Nadien is deze klacht ondersteund door de heren W. S en R. O. Op 18 januari 2006 hebben zij de klacht mondeling toegelicht. De klacht heeft betrekking op de wijze waarop de gemeente de actie "Zonnestroom voor particulieren" in 2002 en latere jaren heeft uitgevoerd. Deze actie was een aanvulling op rijksactiviteiten in dit kader. Naar aanleiding hiervan is een onderzoek gestart. Op 1 juni 2006 is verslag van de bevindingen gedaan bij brief aan klagers en via de gemeentelijke projectleider de heer ing. J. T aan het College van burgemeester en wethouders. Naar aanleiding van de reactie hierop van klagers bij e-mail van 3 juni 2006 van de heer V G is de klachtomschrijving geherformuleerd en zijn de bevindingen op bepaalde punten aangepast. De e-mail van de heer V G staat ook vermeld op de bijlage met de opsomming van de beschikbare informatie waarop dit rapport gebaseerd is.

Samengevat luidt de klacht, dat de gemeente onvoldoende heeft gedaan toen het de gemeente duidelijk werd, dat problemen te verwachten waren bij het verkrijgen van de rijkspremie en nadien ook heeft nagelaten adequaat op te treden toen bleek, dat de uitbetaling van de rijkspremie aan een aantal burgers daadwerkelijk uitbleef. Ook luidt de klacht, dat de gemeente onjuiste informatie heeft gegeven over het tijdstip waarop de problemen aan de oppervlakte kwamen en daarnaast onwillig is geweest voldoende informatie over het verloop van de actie te verschaffen in het kader van de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB). Klagers voelen zich niet met voldoende respect behandeld in het gehele traject en zijn van mening, dat de gemeente ten onrechte het financiële probleem van de betrokken burgers, ontstaan door het wegvallen van de rijkspremie, bagatelliseert.

Beschikbare informatie

De rapportage is gebaseerd op informatie die deels door klagers is overhandigd en deels door de gemeente beschikbaar is gesteld op 15 maart 2006 naar aanleiding van mijn schriftelijk verzoek van 16 februari 2006. In de bijlage bij deze brief vindt u de opsomming van alle ontvangen stukken.

Daarnaast heeft op 15 mei 2006 een gesprek plaatsgevonden met de gemeentelijke projectleider van de actie "Zonnestroom voor particulieren", de heer T.

Bevindingen

1. Op 5 november 2001 sluiten de gemeente Den Haag, Rotterdam en de NV ENECO Energie een intentieovereenkomst ter bevordering van het gebruik van zonne-energie.
2. In het kader van deze overeenkomst wordt de actie Zonnestroom voor particulieren opgezet, welke actie gebruik maakt van de al lopende nationale EnergiePremie-Regeling (EPR).
3. De gemeente zoekt ter uitvoering van de actie, mede gelet op de beperkt beschikbare tijd voor de actie, contact met leveranciers van o.a. zonnepanelen en legt de verdere uitvoering van de actie in handen van een bedrijf Ecofys genaamd.
4. Op 10 oktober 2002 stuurt de wethouder Ruimtelijke Ordening, Stedelijke Ontwikkeling en Wonen (ROSW) een brief naar 14000 Haagse particuliere eigenaren om hen te informeren over de mogelijkheid zonnestroom te gaan gebruiken met behulp van gemeentelijke- en rijkssubsidie. Via een antwoordkaart kan men informatie opvragen of bij de gemeente of rechtstreeks bij de drie leveranciers die meedoen (Eneco, bureau Wilders en bureau Beldezon).
5. Op 15 oktober 2002 vindt e-mailverkeer plaats tussen de betrokken ambtenaren en Ecofys over het uitblijven van de schriftelijke uitspraak van de Belastingdienst in Emmen, die de EPR uitvoert, over de bestelprocedure die twee leveranciers willen hanteren. De leveranciers hebben, om der tijds wille en op basis van door hen ingewonnen juridisch advies, ervoor gekozen de bestellingen te laten plaatsvinden onder de ontbindende voorwaarde van het verkrijgen van een EnergiePrestatie-Advies (EPA). De gemeentelijke projectleider wijst de leveranciers erop dat zij verantwoordelijk zijn voor het hanteren van een correcte bestelprocedure die de toets der Rijksbelastingdienst kan doorstaan.
6. Een aantal burgers ontvangt na 15 oktober 2002 het informatiepakket. Hierin wordt uiteengezet hoe men in aanmerking komt voor de gemeentelijke subsidie en voor de rijkspremie. In de aanbiedingsbrief, ondertekend door projectleider T, staat vermeld: "We raden u daarom aan om een EnergiePrestatie Advies (EPA) uit te laten voeren voordat u zonnepanelen aanschaft".
7. Op 15 november 2002 moeten volgens het informatiepakket de bestellingen voor de zonnepanelen bij de leveranciers binnen zijn.
8. Op 22 november 2002 deelt de Directeur-generaal der directe Belastingen te Emmen de gemeente mede, dat zijns inziens de door twee firma's gehanteerde bestelprocedure niet conform de voorwaarden van de EPR is. Op basis hiervan wordt de bestelprocedure aangepast, zoals blijkt uit e-mails van 19 december 2002 van de leveranciers aan de gemeente.
9. Op 7 januari 2003 komt de projectgroep Zonnestroom voor particulieren bijeen. Bij het verslag van deze vergadering wordt een beknopte evaluatie van de actie gevoegd. Onder punt 6 van de evaluatie staat, dat elke leverancier binnen de actie verantwoordelijk was voor het inrichten van de eigen bestelprocedure conform de EPR. Tevens staat er dat de uitspraak van de Belastingdienst ertoe heeft geleid dat Beldezon en ENECO- Energie hun bestelprocedures hebben aangepast. Dit heeft hinder en complicaties veroorzaakt, maar verder weinig gevolgen voor de actie gehad, zo wordt gesteld.
10. Op 3 maart 2003 wordt de wethouder ROSW door de Algemeen directeur van de dienst Stedelijke Ontwikkeling, de heer drs. H. J geïnformeerd over complicaties bij de afhandeling van de rijkspremie. Gemeld wordt dat volgens de Rijksbelasting-dienst twee leveranciers geen goede bestelprocedure hebben gehanteerd. ENECO zal eventueel niet-uitgekeerde rijkspremie voor eigen rekening nemen. Beldezon zal eventueel gedupeerden juridisch bijstaan bij een bezwaar- en beroepsprocedure. Men zal proberen Beldezon tot voorfinanciering te bewegen.
11. Op 7 mei 2003 stelt het raadslid mevrouw H. H schriftelijke vragen over het verloop van de actie "Zonnestroom voor particulieren". Deze worden op 17 juni 2003 beantwoord (sv99). Voor zover in dit verband relevant schrijft het College van burgemeester en

wethouders, dat de gemeente in november 2002 kennis droeg van het standpunt van de Rijksbelastingdienst; het College stelt dat de gemeente geen partij is in de relatie burger, leverancier en Rijksbelastingdienst. Wel meldt het College zoveel mogelijk te doen om de problemen van burgers te verhelpen. De betrokken leveranciers zijn regelmatig geweest op hun verantwoordelijkheid.

12. Omdat een aantal burgers moet wachten op de uitkomst van de juridische procedure die is aangespannen tegen de Belastingdienst, richt de betrokken wethouder de heer A. H zich op 16 februari 2004 tot de minister van Financiën met het verzoek in de geest van de regeling te handelen en de premie alsnog uit te betalen.
13. Op 6 mei 2004 stelt het Hof 's-Gravenhage de gedupeerde burgers in het gelijk: de gehanteerde bestelprocedure was wel correct. Ook het Hof Arnhem beslist in deze periode in dezelfde zin.
14. Op 5 juli 2004 stelt het raadslid mevrouw I. G schriftelijke vragen over het verloop van de actie. Op 24 augustus 2004 antwoordt het College (sv 2004.338). Ook in deze antwoorden benadrukt het College dat de gemeente geen partij is in de relatie tussen burger, leverancier en Rijksbelastingdienst. Het College is van mening voldoende te ondernemen voor gedupeerde burgers en vindt verontschuldiging aan burgers niet op zijn plaats. In dit kader beantwoordt het College ook de vragen die zijn gesteld over de trage reactie op een verzoek om informatie op grond van de WOB die door één van de deelnemers aan het project is gedaan (klager de heer R. v G). De gang van zaken wordt uiteengezet: binnen de gemeente was aanvankelijk een telefonisch verzoek om informatieverstrekking niet opgevat als een verzoek op grond van de WOB. Het College geeft aan dat aan het verzoek intussen is voldaan.
15. Op 24 augustus 2004 richt wethouder H zich tot de staatssecretaris van Financiën, de heer mr. drs. J.. W en verzoekt hem de uitspraken van het Hof ook te laten gelden voor burgers die geen beroep hebben aangetekend, maar wel in dezelfde financiële situatie verkeren.
16. Op 30 september 2004 laat de staatssecretaris weten niet te zullen afwijken van het uitgangspunt dat rechterlijke uitspraken alleen algemene werking hebben voor toekomstige zaken: alleen zij die geprocedeerd hebben, zijn in het gelijk gesteld en ontvangen alsnog de premie.
17. Op 15 februari 2005 beantwoordt de wethouder ROSW, de heer N de brieven van klager de heer V G van 23 oktober 2004 en 11 januari 2005 over het verloop van de actie. Voor zover hier relevant schrijft de wethouder: "Dat wij als gemeente eind 2002 al zouden hebben geweten dat de bestelprocedure fout was, wil ik ten stelligste ontkennen." Tevens schrijft hij : " Verdere discussie is een herhaling van zetten en dus zal ik op verdere e-mails en correspondentie over dit conflict niet meer antwoorden".
18. Op 15 mei 2006 heeft de projectleider de heer T naar aanleiding van de ingediende klacht van 26 december 2005 een nadere toelichting gegeven op de onder punt 17 aangehaalde uitspraak in de brief. Hij heeft verklaard, dat met de aangehaalde passage beoogd wordt aan te geven, dat van kennis dragen van een daadwerkelijk foute bestelprocedure geen sprake was. Men was op de hoogte van de onenigheid tussen de Belastingdienst en de twee bij het project betrokken leveranciers. Deze leveranciers steunden voor wat betreft hun oordeel over de juridische houdbaarheid van de door hen gehanteerde bestelprocedure op hun inziens degelijke juridische adviezen. Bij de beantwoording van de raadsragen is van deze kennis ook melding gemaakt. Dat de procedure daadwerkelijk niet correct was, is verder niet gebleken, zo stelt de heer T. Het Hof 's-Gravenhage heeft de constructie goedgekeurd. Hij erkent dat de bewuste passage in de brief van 15 februari 2005 aan de heer V. G wellicht zeer beknopt is, maar in het licht van de al gegeven informatie aan de heer V G, vindt hij de passage voldoende adequaat.
19. De heer V G heeft de premie op grond van de EPR ontvangen; de heren O en S hebben geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid bezwaar aan te tekenen tegen de weigering de premie uit te betalen en hebben mede daardoor geen premie ontvangen.

Oordeel

1. Voor wat betreft de stelling van klagers dat de gemeente ontkent geweten te hebben van de risico's rond de bestelprocedure, daarvoor vind ik in de stukken geen steun. Bij de beantwoording van raadsvragen wordt er melding gemaakt van deze wetenschap. In de brief van 15 februari 2005 aan de heer V G wordt wel ontkend dat men wist dat de procedure *fout* was. Zoals uit de weergave van de toelichting van de projectleider en de antwoorden op de raadsvragen blijkt, wist men van de problemen en de meningsverschillen. De procedure zelf bleek uiteindelijk ook niet fout: het Hof heeft de burgers die de door de Belastingdienst gewraakte bestelprocedure hadden gevolgd, in het gelijk gesteld
2. Voor wat betreft de gang van zaken rond het beroep op de WOB, dat de heer V G heeft gedaan, welk onderwerp hij nog eens uitdrukkelijk onder de aandacht brengt in zijn e-mail van 3 juni 2006. Niet alleen is dit al geruime tijd geleden, maar ook was het mogelijk geweest een juridische procedure te voeren om de gevraagde informatie alsnog te ontvangen. De Gemeentelijke ombudsman neemt in de regel geen klachten in behandeling die feitelijk betrekking hebben op zaken die meer dan een jaar geleden zijn afgerond. Ook neemt de ombudsman geen zaken in behandeling waarbij in principe een bezwaarprocedure en eventueel een beroep op de rechter mogelijk was. Dit is het geval als de gemeente zijn verplichting om tijdig te reageren op een WOB-verzoek niet nakomt.
3. Voor wat betreft de rol van de gemeente in het geheel. Ik constateer dat deze rol uitgebreid ter sprake is geweest in de antwoorden op de raadsvragen. Gelet op het feit, dat de gemeenteraad hieraan geen verdere gevolgen heeft verbonden, stel ik vast dat de rolopvatting van de gemeente en de omvang en de aard van de ondernomen acties door de gemeente de goedkeuring hebben kunnen wegdragen van de gemeenteraad. Het is niet aan de Gemeentelijke ombudsman zich over het gemeentelijk vastgestelde beleid uit te spreken gelet op de Verordening Gemeentelijke ombudsman.
4. Voor wat betreft het punt van de wijze van corresponderen met de heer V G: ik constateer, dat de wethouder in zijn antwoord van 15 februari 2005 aan de heer V G aangeeft niets meer te kunnen doen dan al gedaan is en dat klager bekend is met de door de gemeente gekozen opvattingen en handelwijze. Gelet daarop trekt de wethouder de conclusie dat verder corresponderen over de klachten geen zin heeft. Ik kan hem daarin volgen, zij het dat de geciteerde zinnen in de brief van 15 februari 2005 op het eerste gezicht wel "kort door de bocht" zijn geformuleerd
5. Klagers zijn van mening dat de gemeente onvoldoende heeft gedaan om burgers financieel te ondersteunen en daarmee miskent, dat het niet uitbetalen van de rijkspremie tot ernstige problemen van die burgers kon leiden. Zij voelen zich op dat punt slecht behandeld. Het College van burgemeester en wethouders echter is steeds van mening geweest –onder meer blijkend uit de antwoorden op de schriftelijke raadsvragen in 2003 en 2004– dat het ten principale om problemen gaat die in de relatie tussen burgers en leveranciers liggen en waar de gemeente buiten staat. De gemeente heeft beide partijen geïnformeerd over het belang van een correcte bestelprocedure en de leveranciers op hun verantwoordelijkheid in deze gewezen. Het College is niet overgegaan tot het overnemen van deze verantwoordelijkheid bijvoorbeeld door de rijkspremie voor haar rekening te nemen. De gemeenteraad heeft deze opvatting niet bestreden. Ik herhaal wat ik al onder punt 3 daarover heb opgemerkt, namelijk dat het dan niet aan de Gemeentelijke ombudsman is zich daarover uit te laten. Daarnaast bestond de mogelijkheid voor de heren O en S een juridische procedure te starten. Het is niet aan de Gemeentelijke ombudsman zich uit te spreken over de hoogte van daarbij gevraagde, bij wet vastgestelde griffierechten. Voorts geldt dat het een eigen afweging is van het recht beroep aan te tekenen tegen een beslissing van een overheidsorgaan, al dan niet gebruik te maken.

6. Naar de mening van klagers was de gemeente meer partij in het geheel dan gesuggereerd wordt. Mijns inziens blijkt uit de stukken dat de gemeente het bevorderen van het gebruik van energie tot zijn taak rekende. Daartoe heeft men een project ingericht, dat erop gericht was binnen de korte beschikbare tijd zoveel mogelijk burgers te laten profiteren van de mogelijkheden met behulp van gemeentelijke- en rijkssubsidie zonnestroom te gaan gebruiken. Gekozen is voor een stimulerende en informerende rol. Uit de mij bekende informatie kan ik niet afleiden dat de gemeente de leveranciers opdrachten heeft gegeven. Men heeft meer dan eens in de richting van de leveranciers benadrukt dat zij zelf verantwoordelijk waren voor het hanteren van de correcte bestelprocedure.
7. In de e-mail van 3 juni 2006 voegen klagers aan hun klacht over de gemeente in deze toe, dat zij van mening zijn, dat het beleid van de gezamenlijke overheden onbezonnen is: de vorm van koppelsubsidiering leidt bij onderlinge problemen ertoe dat deze worden afgewenteld op de derde partij: de burger. Los van het feit dat in casu geen sprake is van koppelsubsidie (de ene overheid stelt namelijk zijn subsidie niet afhankelijk van het geven van de subsidie door de andere overheid), constateer ik, dat de gemeente met instemming van de gemeenteraad heeft gekozen voor een eigen subsidie die aanvullend werkte op de rijkssubsidie. Met instemming van de gemeenteraad is ook gekozen voor een beperkte rol bij het innen van de rijkspremie door de betrokken burgers, omdat de gemeente ervan is uitgegaan, dat dit een eigen verantwoordelijkheid van de deelnemende burger betrof. Van afwenteling van problemen door de gemeentelijke overheid in deze is dan ook geen sprake.

Conclusie

- Voor wat betreft de klacht dat de gemeente geen correcte voorstelling van zaken heeft gegeven onder meer door in de brief van 15 februari 2005 aan de heer V G te stellen niet op de hoogte te zijn geweest van een onjuiste bestelprocedure: deze acht ik **niet gegrond**. Wel verdient het de aandacht ook in de richting van al goed geïnformeerde burgers zorgvuldig te formuleren waarin de kern van een bewering ligt ook al vergt dat soms enkele toelichtende zinnen.
- Voor wat betreft de rolopvatting van de gemeente en de ondernomen activiteiten ter voorkoming en oplossing van de ontstane problemen bij het verkrijgen van de rijkspremie: gelet op de Verordening Gemeentelijke ombudsman ben ik **niet bevoegd** mij hierover uit te laten.

Hoogachtend,
de Gemeentelijke ombudsman,

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

Bijlage: Overzicht beschikbare informatie

A. Ontvangen informatie van klagers:

1. gemeentelijke brochure "Zonnestroom voor particulieren" van 10 oktober 2002 en het informatiepakket bestemd voor geïnteresseerde burgers, dat na 15 oktober 2002 is verstuurd;
2. antwoord van het College van burgemeester en wethouders bij brief van 13 juli 2004 op het verzoek om openbaarmaking van informatie over de actie, gedaan door de heer R. v G in het kader van de Wet op de Openbaarmaking;
3. fax van de firma Ecofys gedateerd 15 oktober 2002 aan de gemeente Den Haag met betrekking tot het bestelformulier;
4. fax van DSO gedateerd 16 oktober 2002 aan de Belastingdienst met betrekking tot het bestelformulier voor zonnepanelen;
5. fax van de Belastingdienst Emmen gedateerd 22 november 2002;
6. kopie van het bestelformulier van de heer R. v G;
7. kopie van het bestelformulier van de heer R. O;
8. brief van de gemeente aan de heer W. S gedateerd 2 maart 2004;
9. brief van de gemeente aan de heer R. v G gedateerd 15 februari 2005;
10. achtergrondinformatie, opgesteld door de Socialistische Partij;
11. opnamen NCRV-radio van 12 maart 2004 met een interview van de heer R. v G en wethouder A. H;
12. e-mail van de heer van R. v G van 3 juni 2006, waarvan de inhoud wordt ondersteund bij e-mail van 5 juni 2006 van de heer R. O.

B. Ontvangen informatie van het College van burgemeester en wethouders:

1. intentieverklaring actie Zonnestroom 2001-2005 van 15 november 2002;
2. offerte Ecofys;
3. stimuleringsbrief aan 14000 Haagse burgers inclusief de stukken inzake de ambtelijke voorbereiding;
4. persbericht;
5. informatieve brief over de actie van de gemeente Den Haag;
6. mail van de gemeente over het uitblijven van schriftelijke reactie van de Belastingdienst op de gekozen bestelprocedure; deze bevat ook de door klagers in hun e-mail van 3 juni 2006 aangehaalde passages;
7. mailwisseling tussen de leveranciers en andere projectdeelnemers waarin de verantwoordelijkheden voor de goede procedure worden vastgelegd; deze e-mails bevatten ook de door klagers in hun e-mail van 3 juni 2006 aangehaalde passages;
8. brochure Energiepremie 2002;
9. e-mailwisseling binnen de projectgroep over jurisprudentie in het kader van de bestelprocedure;
10. notulen van de projectgroep actie Zonnestroom gedateerd 7 januari 2003 inclusief de bijlage met de evaluatie van 8 december 2002;
11. e-mailwisseling in de groep van 19 december 2002 betreffende de bestelprocedure;
12. intern memo van de Directeur Stedelijke Ontwikkeling aan wethouder H van 3 maart 2003;
13. informatieve e-mail over problemen met het verstrekken van de EPR-premie aan een Haagse burger;
14. brief van de wethouder aan de heer O van 4 april 2005;
15. brief van de wethouder aan de heer S van 2 maart 2004;
16. brief van de wethouder aan de minister van Financiën over de gevolgen van de door burgers tot frustratie leidende onzorgvuldigheid in de duidelijke van de EPR;

17. brief van de wethouder aan de staatssecretaris van Financiën met betrekking tot de gevolgen van de uitspraak van het Hof over de geldigheid van de gekozen bestelprocedure;

18. negatief antwoord van het ministerie van Financiën op het verzoek van de wethouder.

C. Beantwoording van de schriftelijke vragen van het raadslid de heer H. H gedateerd 17 juni 2003 (SV 99).

D. Beantwoording van de schriftelijke vragen van het raadslid mevrouw I. G gedateerd 24 augustus 2004 (SV 2004.338).

E. Informatie verkregen tijdens het gesprek op 15 mei 2006 met de gemeentelijke projectleider van de actie "Zonnestroom voor particulieren", de heer ing. J. T.

De heer J. G

Den Haag, 22 maart 2006

Onderwerp : uw klacht over de DSO
dossiernr. 2005.0478

Kenmerk : IS/tj/2006.0237

Geachte heer G,

Op 18 oktober 2005 hebt u een klacht tegen de dienst Stedelijke Ontwikkeling ingediend. Uw klacht betrof het uitblijven van een antwoord op uw brieven van 19 augustus, 23 september en 18 oktober 2005. In deze brieven hebt u de gemeente gewezen op de toezegging in 2005 het opdrachtvolume voor de buurtbeheerbedrijven gelijk te doen zijn aan het volume in het voorafgaande jaar.

Bevindingen

Naar aanleiding van uw klacht heb ik contact opgenomen met de betrokken ambtenaren die hebben gemeld, dat u inderdaad ten onrechte nog geen reactie op uw verschillende verzoeken had ontvangen. Men heeft gemeld, dat capaciteitsproblemen, evenals de complexiteit die onder uw vragen schuil gaat, en drukke werkzaamheden ten behoeve van een nieuw beleidskader daaraan debet waren. Men meldde dat er frequent overleg met uw organisatie was, waarbij vooral de opzet van het nieuwe beleid onderwerp van gesprek was. Men heeft toegezegd op korte termijn alsnog op uw brieven te reageren. Ik heb u op 1 november 2005 telefonisch gemeld, dat u binnen afzienbare termijn een antwoord zou moeten ontvangen. Op 4 november 2005 heeft de afdelingsmanager Projecten van de dienst u schriftelijk excuses aangeboden voor de trage reactie en gemeld binnenkort inhoudelijk te reageren. Op 20 december 2005 heeft het college zijn voornemens met betrekking tot de toekomst van de buurtbeheerbedrijven bekend gemaakt. Op 12 januari 2006 hebt u zich weer schriftelijk tot mij gewend met een verzoek om mijn uiteindelijke bevindingen schriftelijk aan u kenbaar te maken. Op 16 januari 2006 heb ik contact met u opgenomen en u hebt mij gemeld, dat nog steeds geen inhoudelijk antwoord was binnengekomen. Uit navraag bleek dat men nog niet in staat was het door u gevraagd antwoord te geven. De noodzakelijke gegevens bleken slechts met grote moeite beschikbaar te komen. Op mijn verzoek zou men u hierover informeren, waarvoor onder andere tijdens een bijeenkomst tussen uw organisatie en de gemeente op 2 februari 2006 gelegenheid zou zijn. Ik heb u dit telefonisch op 23 januari 2006 gemeld.

Zoals u bekend is, heeft de gemeenteraad in zijn laatste vergadering van 23 februari 2006 een reeks beslissingen genomen met betrekking tot het gemeentelijke beleid ten aanzien van de buurtbeheerbedrijven. Men heeft mij gemeld, dat de door u gevraagde antwoorden in uw eerstgenoemde brieven mede op basis van de in de gemeenteraad genomen besluiten zullen worden opgesteld. Bij brief van 6 maart 2006 heeft men u hierover geïnformeerd. Bij brief van 14 maart 2006 dringt u aan op een schriftelijk eindoordeel van mijn kant.

Oordeel

Hoewel ik het u toegezegde antwoord van de kant van de gemeente nog niet in afschrift heb ontvangen, ben ik bereid gelet op de dringende toon in uw brief en het herhaald verzoek om een schriftelijke reactie thans u mijn oordeel en conclusie te melden.

Het feit, dat het tot 1 november 2005 heeft moeten duren alvorens u een eerste schriftelijke reactie hebt ontvangen op uw brief van 19 augustus 2005, waarna u zich nog twee keer opnieuw tot de gemeente hebt moeten wenden met hetzelfde negatieve resultaat is meer dan betreurenswaardig. Hoewel men meende dat u gedurende het veelvuldige overleg in die periode over de toekomst van de buurtbeheerbedrijven bekend zou zijn met de achtergrond van de problemen rond het opsporen van de juiste gegevens, had men toch u ten minste hierover schriftelijk in kennis moeten stellen. Terecht biedt men daarvoor in de brief van 1 november 2005 zijn verontschuldiging aan. Eveneens is het spijtig te moeten constateren, dat toen men na enige tijd opnieuw niet in staat bleek te zijn u inhoudelijk te antwoorden, men nagelaten heeft u hierover schriftelijk te informeren. Ook hiervoor is het excuus zoals gemaakt in de brief van 6 maart 2006 terecht.

Voor wat betreft de inhoudelijke beantwoording van uw vragen over het opdrachtvolume en het gebrek aan een totaal overzicht over de gemeentelijke bemoeienissen in deze, die een snelle beantwoording van uw vragen hebben verhinderd, kan ik kort zijn. De gemeenteraad heeft in de vergadering van 23 februari 2006 een aantal beslissingen genomen die ook betrekking hebben op de organisatie van de gemeentelijke besluitvorming rond de subsidiëring van de buurtbeheerbedrijven. Deze beslissingen die erop gericht zijn de problemen uit het verleden te verhelpen, impliceren dat voornamelijk geen ruimte is voor bemoeienis van de kant van de Gemeentelijke ombudsman. Aanbevelingen in dit kader, waarover u in uw brief van 14 maart 2006 schrijft, blijven dan hier ook achterwege.

Conclusie

Uw klacht van 18 oktober 2005 met betrekking tot het uitblijven van een schriftelijke reactie op uw brieven van 19 augustus, 23 september en 18 oktober 2005 acht ik gegrond wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid. Ook acht ik het strijdig met deze eis, dat men na 1 november 2005 wederom nagelaten heeft u over de opgetreden vertraging schriftelijk te informeren.

Hoogachtend,
de Gemeentelijke ombudsman,

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

De heer L. d G

Den Haag, 27 juni 2006

Onderwerp : uw klacht inzake trage afhandeling bezwaarschrift
dosiernr. 2006.0245

Kenmerk : IS/tj/2006.0534

Geachte heer D G,

Bij brief van 2 mei 2006 hebt u bij mij een klacht ingediend tegen de dienst Stedelijke Ontwikkeling. Op 25 oktober 2005 hebt u bezwaar aangetekend tegen het besluit om de straat, waar u een huis heeft gekocht, een naam te geven die u niet beviel. Op het moment dat u de klacht indiende, had u nog geen oproep ontvangen van de Adviescommissie bezwaarschriften. Wel had u ontdekt dat de door u gewraakte naam intussen door de gemeente werd gebruikt in allerlei stukken.

Voor wat betreft uw klacht over de lange duur van de afhandeling van uw bezwaarschrift. Deze klacht is gegrond. Nagelaten is uw bezwaarschrift binnen de wettelijke termijnen af te handelen, wat getuigt van een weinig voortvarende handelwijze. Wel heb ik begrepen dat u vanuit de Adviescommissie ingelicht bent over de vertraging. Uit navraag bij de dienst is mij gebleken, dat er eind 2005 een grote achterstand was ontstaan bij de behandeling van bezwaarschriften. Men heeft toen besloten de behandeling van een deel van de bezwaarschriften uit te besteden. Uw dossier behoorde daar ook toe. Intussen heeft de hoorzitting plaatsgevonden en is mij gemeld, dat u de beslissing op bezwaar binnen zes weken na deze zitting tegemoet kunt zien. Mocht dat niet het geval zijn, dan verzoek ik u mij daarover te informeren.

U vindt het ongepast dat hoewel de behandeling van uw bezwaar nog niet is afgerond, de bedoelde straatnaam al wel wordt gebruikt. Volgens de Algemene wet bestuursrecht heeft een bezwaar geen opschortende werking, zoals dat wordt genoemd. Dat betekent, dat de gemeente niet hoeft te wachten op de uitkomst van de behandeling van het bezwaarschrift. Ook als de gemeente bij haar beslissing blijft en u tegen deze beslissing beroep bij de rechtbank aantekent, kan de gemeente verder gaan met het gebruiken van de straatnaam. Als de gemeente door de rechter in het ongelijk wordt gesteld, moet ze natuurlijk wel alles terugdraaien en zelf daar de gevolgen van dragen.

Ik hoop u met deze uitleg van dienst te zijn geweest.

Hoogachtend,
de Gemeentelijke ombudsman,

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

De heer H.

Den Haag, 24 januari 2006

Onderwerp : uw klacht over de GBD
dosiernr. 2006.0027

Kenmerk : IS/tj/2006.0064

Geachte heer H,

In uw brief die ik op 3 januari 2006 heb ontvangen, beklagt u zich over de handelwijze van de Gemeentelijke Belastingdienst (GBD). U hebt een bezwaarschrift ingediend tegen de voor uw huis vastgestelde waarde in het kader van de Wet Onroerende Zaakbelasting. Naar aanleiding hiervan is een taxateur bij u langs geweest. Persoonlijk contact heeft echter niet plaatsgevonden, omdat u telkens als de taxateur verscheen, niet thuis was.

Voor wat betreft uw bezwaarschrift zelf. Op grond van de Verordening Gemeentelijke ombudsman ben ik niet bevoegd mij over uw zaak uit te spreken, omdat tegen een beslissing na bezwaar beroep bij de rechter openstaat. Het is aan u de keus te maken van een dergelijk beroep af te zien.

Over het optreden van de taxateur het volgende. U hebt een klacht hierover bij de GBD ingediend. Daarop hebt u bij brief van 23 december 2005 een antwoord ontvangen, omdat u daarmee niet tevreden bent, hebt u zich tot mij gewend. Ik moet u echter mededelen, dat ik het antwoord van de dienst inclusief de aangeboden excuses een adequate reactie vind op uw klacht. Uiteraard moet de dienst het tijdstip van het bezoek door de taxateur tijdig melden en indien mogelijk, afstemmen op uw agenda. Uit het feit, dat de taxateur een kaartje achter-liet met daarop zijn telefoonnummer, leid ik af dat van de kant van de dienst geprobeerd is die afstemming ook te bereiken, maar dat wil niet zeggen, dat u van uw kant geen moeite hoeft te doen om een tijdstip af te spreken dat u schikt. Door zelf niet te reageren op deze kaartjes hebt u geen energie gestoken in het afspreken van een goed moment, terwijl het toch in uw eigen belang was, dat de taxateur een zo compleet mogelijk beeld van uw woning zou krijgen.

Uw klacht acht ik ongegrond. Wellicht hebt u intussen toch het advies van de GBD opgevolgd en bent u in beroep gegaan. Dat biedt u de kans op een meer bevredigend resultaat voor de zaak zelf.

Hoogachtend,
de Gemeentelijke Ombudsman,

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

Mevrouw I. v d H

Den Haag, 30 juni 2006

Onderwerp : uw klacht over het instituut Sociaal Raadslieden
dossiernr. 2006.0173

Kenmerk : IS/tj/2006.0599

Geachte mevrouw V d H,

Bij brief van 28 maart 2006 hebt u bij mij een klacht ingediend tegen het Instituut Sociaal Raadslieden (ISR)

Klacht

U beklagt zich over de uw inziens weigerachtige houding van één van de medewerkers van het ISR om u van dienst te zijn. Zij zou daarbij voorbij zijn gegaan aan uw (herhaalde) mededeling dat er bij u sprake is van een bepaalde stoornis, waar u onder lijdt. Daarnaast bent u van mening dat de klachtenprocedure niet goed doorlopen is: de leiding van het ISR zou niet onbevooroordeeld naar uw klacht hebben gekeken en verzuimd hebben u zelf te horen.

Bevindingen

Naar aanleiding van uw klacht heb ik uw dossier opgevraagd bij de klachtencoördinator van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten (SZW) onder welke dienst het ISR valt. Zij meldde dat het ISR gewoon was zelf klachten af te handelen. Daarop heb ik van het ISR zelf kopieën van de brieven ontvangen die naar aanleiding van uw klacht zijn gestuurd. In deze brieven geeft het ISR aan, dat het gesprek tussen u en de betrokken ambtenaar van korte duur was. U verschilde met haar van mening over een te ondernemen actie en u hebt toen vrijwel onmiddellijk het gesprek afgebroken. Er is zowel telefonisch als schriftelijk het aanbod gedaan verder te praten, maar dan met een andere medewerker. Van dit aanbod hebt u geen gebruik gemaakt.

Op 12 juni 2006 heb ik u uitgebreid telefonisch gesproken. U hebt mij toen in aanvulling op uw brief van 28 maart 2006 aangegeven, dat u zich bijzonder gestoord had aan het feit dat de betrokken ambtenaar niet gereageerd had op het noemen van de stoornis. Juist deze stoornis brengt problemen met zich in de communicatie met mensen. U hebt aangegeven in het kader van de klachtenbehandeling er prijs op te stellen gehoord te worden in het bijzijn van de betrokken medewerker. Hierop heb ik contact gezocht met deze medewerker. Zij gaf aan dat zij inderdaad niet had gereageerd op het noemen van de stoornis, waarvan zij de inhoud niet kent. Zij ziet het als haar taak mensen bij te staan bij het oplossen van hun juridische problemen. Per cliënt is daarbij een beperkte tijd beschikbaar. Zij is er daarom op gericht deze tijd zo goed mogelijk te benutten om het probleem op te kunnen lossen. Op de opmerkingen over de stoornis heeft ze dan ook niet gereageerd; niet omdat het haar zou ontbreken aan medeleven of interesse, maar meer omdat zij bezig was met het juridische probleem. Ik heb met haar afgesproken naar een datum te zoeken om een gesprek tussen u beiden te kunnen houden. Uiteindelijk bleek dat niet mogelijk omdat zij ziek werd. Het ISR gaf aan, dat het nog wel even kon duren alvorens zij weer beter zou zijn.

Intussen had u zelf aangegeven van dit gesprek af te zien gelet op de tijd die nodig bleek te zijn voor het organiseren van het gesprek en de spanningen die dat bij u opriep. U gaf aan prijs te stellen op een schriftelijke afhandeling. Ik heb op 27 juni 2006 aangegeven deze wens te zullen honoreren onder vermelding van het gegeven dat de betrokken ambtenaar ziek geworden was.

Beoordeling

1. U beklagt zich over het feit, dat u bij de behandeling van uw klacht niet gehoord bent door het hoofd van het ISR. Het is terecht dat u zich hierover niet tevreden toont. De interne klachtenprocedure bij de dienst SZW voorziet wel in het horen van de klager en beklagde. Een dergelijk gesprek dient niet alleen om de wederzijdse gezichtspunten duidelijk te maken, maar biedt ook de mogelijkheid de zaak uit te praten en mogelijkerwijs begrip te laten ontstaan voor elk der standpunten. Het is jammer dat niet van deze voor de hele dienst bedoelde procedure gebruik is gemaakt. Deze procedure wordt door een klachtencoördinator voorbereid, welke functionaris los staat van de organisatie waar de betrokken ambtenaar werkt. Het eindoordeel is daarbij aan de algemeen directeur van de dienst SZW. Dit biedt ook de garantie dat zo min mogelijk sprake is van (de schijn van) een zekere voorin-genomenheid bij het volgen van een interne klachtenprocedure. Ik zal de algemeen directeur van de dienst SZW verzoeken een eind te maken aan de uitzonderings-positie van het ISR voor wat betreft de interne klachtenafhandeling en voortaan het normale pad te bewandelen als een medewerker van het ISR in het geding is.
2. Uw klacht zelf gaat over de wijze waarop een medewerker van het ISR u heeft geholpen. Uit uw opmerkingen leid ik af dat u de verwachting had dat de mede-werker zou ingaan op uw herhaalde vermelding van uw stoornis. Hoewel ik dat van uw kant begrijp, is het helaas toch zo dat u van een sociaal raadvrouw niet mag verwachten dat zij hiernaar navraag doet. Het is haar taak om u bij te staan bij het oplossen van uw juridische probleem. Het spreekt voor zich dat als zij kennis zou hebben gedragen van de inhoud van uw stoornis, zij daarmee rekening zou hebben willen houden. Er is van haar kant geen sprake geweest van onwil om uw opmerkingen serieus te nemen en van weigerachtigheid u te helpen. Door de korte duur van het gesprek kwam zij daar niet meer aan toe. Het ISR betreurt dat u niet bent ingegaan op het aanbod u alsnog te laten adviseren door een andere ambte-naar. Het lag in de bedoeling tijdens het gesprek op mijn kantoor nadrukkelijk te spreken over uw verwachtingen ten aanzien van de opstelling van een sociaal raadsman/raadvrouw en de taakopvatting van deze. Ik vind het spijtig dat het zover niet heeft kunnen komen. Het gesprek had wellicht de lucht voor u kunnen klaren en uw vertrouwen in de medewerkers van het ISR kunnen herstellen.

Conclusie

1. Uw klacht over de bejegening door de medewerkster van het ISR acht ik ongegrond.
2. Uw klacht over de wijze waarop de klachtenprocedure heeft plaatsgevonden acht ik gegrond. Ik zal de algemeen directeur van de dienst SZW verzoeken zorg te dragen voor een eenduidige uitvoering van de interne klachtenprocedure binnen zijn dienst.

Hoogachtend,

de Gemeentelijke Ombudsman,

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

Mevrouw M. H.
Mevrouw J. B.
De heer J. v. H.

Den Haag, 30 mei 2006

Uw brief van :
Onderwerp : uw klacht over de Facilitaire Dienst
dossiers 2004.0129-0131
Kenmerk : DB/rh/2006.0467

Geachte mevrouw H., mevrouw B. en heer H.,

Allereerst bied ik u mijn oprechte excuses aan voor de lange afhandelingstermijn van uw klacht. Interne organisatiewijzigingen en moeizame informatievergaring zijn hieraan debet geweest. De uitkomst van het onderzoek is hierdoor echter niet beïnvloed.

Op 2 november 2004 ontving ik uw vrijwel identieke klachtbrieven van respectievelijk 22 oktober (ook namens de heer H. S. die inmiddels is verhuisd) en 1 november 2004. U stelt daarin beargumenteerd het niet eens te zijn met de schadeafhandeling door de Facilitaire dienst van de gemeente Den Haag zoals verwoord in de brief van 6 oktober 2004.

Voorgeschiedenis

Vanaf medio april tot begin mei 2003 zijn in opdracht van de gemeente Den Haag herinrichtingswerkzaamheden uitgevoerd aan het K plein en directe omgeving. Tijdens die werkzaamheden bleek het riool in de W straat in zodanige conditie te verkeren, dat vervanging noodzakelijk was. In dat verband is de betonnen fundering van de tramrails verwijderd. De daarmee gepaard gaande werkzaamheden zouden zodanige trillingen veroorzaakt hebben dat daarbij zowel uitwendig als inwendig scheurvorming is opgetreden aan uw panden en dat divers hang- en sluitwerk niet goed meer functioneert. Daarop hebt u de gemeente aansprakelijk gesteld voor de ontstane schade.

Na inspectie van de door u aangegeven gebreken in en aan uw woningen door de verzekeraar van de gemeente, het Nederlands Expertise Bureau (NEDEB), concludeerde de verzekeringsmaatschappij in het afsluitend rapport van expertise d.d. 13 mei 2004 dat, mede als gevolg van het ontbreken van vooropnames, geen oorzakelijk verband aangetoond kan worden tussen de gewraakte werkzaamheden en de ontstane schades. Per brief van 24 mei 2004 stelt het hoofd van het Bureau Gemeentelijk Risicomanagement (BGR), de heer J. A. u ervan op de hoogte zich te conformeren aan het standpunt van de verzekeraars en aan uw verzoek om schadevergoeding niet te zullen voldoen.

Per brief van 21 en 27 september 2004 laat u het hoofd van het BGR vervolgens weten het niet eens te zijn met het ingenomen standpunt. De gevolgen van het ontbreken van vooropnames en trillingsmetingen zouden volgens u voor rekening van de gemeente moeten komen; dit mede gelet op het gebruik van zware hydraulische apparatuur zo dicht bij de gevels. Verder geeft u aan dat in de brief van het hoofd BGR van 24 mei 2004 een nadere onderbouwing van de afwijzing van de aansprakelijkstelling ontbreekt.

Bij brief van 6 oktober 2004 (met als bijlage het afsluitend rapport van expertise van de NEDEB d.d. 13 mei 2004) reageert het hoofd BGR daarop door te stellen dat na inspectie van de voorgevels geen nieuwe scheuren zichtbaar zijn geworden, dit nu terwijl die voorgevels het dichtst bij de werklocatie hadden gelegen. Hieruit en gelet op het feit dat er wel scheurvorming binnen in de woning had plaats gevonden, leidt het hoofd BGR af dat er geen causaliteit valt aan te tonen tussen de gewraakte werkzaamheden en de schades.

De brief eindigt met de zinsnede: "Wat betreft de vooropnames delen wij u mede, dat de gemeente tot het maken daarvan niet verplicht is, met name niet wanneer het werkzaamheden betreft waarvan niet wordt verwacht dat er schade zal ontstaan. Van de gemeente kan en mag ook niet worden verlangd, dat zij bij alle werkzaamheden in een stad met de omvang als Den Haag vooropnames verricht. Uiteraard staat het u vrij zelf een deskundige in te schakelen om uw standpunt omtrent het tegendeel aan te tonen. Dit kan geschieden op basis van kosten van ongelijk. Dit betekent, dat de hieraan verbonden kosten uitsluitend voor rekening van de gemeente zullen komen indien uw standpunt onomstotelijk als juist zou komen vast te staan. De bewijslast ligt bij u."

Bij de in de aanhef van dit schrijven gemelde brieven richtte u vervolgens tot mij. U voert aan dat causaliteit tussen werkzaamheden en schade (aan met name de binnenmuren) wel mogelijk is omdat binnenmuren minder diep en breed zijn aangelegd dan buitenmuren. Verder bestrijdt u dat het ontbreken van nieuwe scheuren in de buitengevel aantoont dat er geen sprake zou zijn van causaliteit.

Onderzoek

Op 23 november 2004 zijn alle betrokken dossiers bij de het bureau BGR opgevraagd. Na grondige bestudering van de dossiers en uit navraag bij betrokken ambtenaren, is mevrouw M. H er op 10 augustus 2005 telefonisch door één van mijn medewerkers op de hoogte gesteld dat er procedureel niets op de wijze van afhandeling van de schadeclaim door het BGR viel aan te merken. Klaagster vroeg bij die gelegenheid meer specifiek aandacht voor de gang van zaken rond het uitgevoerde meerwerk en het gebruik van zware hydraulische apparatuur daarbij.

Bij gebrek aan planning (bestek) ten aanzien van dit meerwerk - immers het betreft hier onvoorziene werkzaamheden ten behoeve van de vervanging van het riool - moest daarbij afgegaan worden op mondelinge verklaringen van met name de betrokken directievoerder, de heer D D. Daaruit bleek dat bij het verwijderen van de betonnen fundering van de oude tramrails gebruik gemaakt is van een zogenaamde olifant tand. Van deze hydraulische apparatuur wordt veelvuldig gebruik gemaakt en de ervaring in het verleden leert dat bij gebruik van dergelijke apparatuur geen schade als onderhavige te verwachten valt en dat er in het algemeen het maken van vooropnames achterwege gelaten wordt.

Vooropnames van belendende percelen worden over het algemeen alleen dan gemaakt, dan wel voorgeschreven in geval van ingrijpende en grootschalige bouw- of sloopwerkzaamheden waarbij damwanden geslagen moeten worden en of werkzaamheden, waarbij de het peil van het grondwater beïnvloed kan worden.

Tenslotte heeft de eerder genoemde medewerker van het kantoor van de Gemeentelijke ombudsman op 7 november 2005 de schade in en aan de panden van klagers bekeken.

Bevindingen

De eis tot schadevergoeding van klagers is gebaseerd op veronderstelde aansprakelijkheid van de gemeente voor ontstane schade. Het gaat er daarbij om of er sprake is van een onrechtmatige daad zoals bedoeld in artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek. De vraag die daarbij speelt is of de gemeente al dan niet terecht bij de voorbereiding van de herinrichtingswerkzaamheden aan het K plein en directe omgeving heeft kunnen afgezien van het maken van vooropnames.

Uit onderzoek is gebleken dat het maken van vooropnames bij herinrichtingwerkzaamheden, gelet op de ervaring met dergelijke werkzaamheden in het verleden, niet nodig en dus niet gebruikelijk is. Dit omdat de kans op schades nihil is. Dit geldt ook voor trillingsmetingen wanneer daarbij, ook onvoorzien, gebruik gemaakt wordt van hydraulische apparatuur als waarvan hier sprake is geweest. Daarbij komt juridisch gezien, gelet op het vermelde artikel uit het Burgerlijk Wetboek, dat ingeval van een eis tot schadevergoeding de eisers dienen aan te tonen dat de gemeente ten onrechte heeft afgezien van het maken van vooropnames. Dit nog daargelaten de vraag of er sprake is van causaal verband tussen de schades en de werkzaamheden en of de gemeente aansprakelijk is voor de ontstane schade. Om op die vragen antwoord te krijgen komt mij het advies aan u, zoals neergelegd in de brief van het hoofd BGR van 6 oktober 2004, om op basis van kosten van ongelijk een deskundigenprocedure te starten, niet onredelijk voor.

Bij de bezichtiging van de schade op 7 november 2005 door de medewerker van het kantoor Gemeentelijke ombudsman is hem van geen andere of ernstiger beschadiging gebleken dan die zoals verwoord in het expertise rapport van de NEDEB.

Conclusie

De afwijzing van de aansprakelijkstelling bij brief van het hoofd BGR van 24 mei 2004 was onvoldoende gemotiveerd. Dit verzuim is echter hersteld bij brief van 6 oktober 2004. Ik ben van oordeel dat de in deze brief gebezigde argumenten voldoende zijn om de aansprakelijkheid af te wijzen. Het wijzen op een deskundigenprocedure is terecht. Hetzelfde geldt voor de opmerking dat de bewijslast bij klagers ligt, al had een verwijzing naar het hiervoor meergenoemde wetsartikel op zijn plaats geweest. De klacht is ongegrond.

Het spijt mij dat ik u niet anders kan berichten.

Hoogachtend,

de Gemeentelijke ombudsman,

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

De heer M. I

Den Haag, 23 mei 2006

Onderwerp : uw klacht over de DSZW/Werkkompas
dosiernr. 2006.0122

Kenmerk : IS/tj/2006.0448

Geachte heer I,

Bij brief van 22 februari 2006 hebt u bij mij een klacht ingediend tegen de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten.

De klacht

U bent het niet eens met de uitkomst van de klachtenprocedure, waarbij uw klacht over de handelwijze van Werkkompas ongegrond is verklaard. Tijdens uw opleiding tot beveiligers zijn er in de fase van de stage problemen gekomen rond het verkrijgen van de toestemming om beveiligingswerkzaamheden op Schiphol te verrichten. Omdat toestemming ontbrak is de opleiding afgebroken, en heeft de dienst uw uitkering stopgezet op grond van het feit, dat u geen juiste inlichtingen had gegeven ten tijde van de start van de opleiding. Nadien hebt u bij een ander bedrijf geprobeerd als beveiligingsmedewerker aan de slag te komen. In dit geval heeft de politie Haaglanden bij brief van 17 augustus 2005 verklaard geen bezwaar te hebben tegen het verrichten van de werkzaamheden. Hieruit hebt u afgeleid dat het ontbreken van toestemming u tijdens uw opleiding ongemotiveerd en op onjuiste gronden is onthouden; u hebt naar uw mening geen informatie achtergehouden en bent ook nooit geïnformeerd over de achtergrond van het niet verlenen van toestemming. U hebt tegen Werkkompas, verantwoordelijk voor uw opleiding bij de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten, hierover een klacht ingediend bij brief van 11 november 2005. In de brief van 17 februari 2006 heeft de directeur van de dienst uw klacht behandeld. Hij heeft aangegeven dat de dienst geen informatie krijgt over de achtergrond van de weigering van toestemming. Ook heeft hij gemeld, dat het ontbreken van toestemming zijns inziens met zich brengt, dat de gemeente geen andere keus heeft dan te constateren dat u noodzakelijke informatie voor het nemen van de beslissing om u een opleiding te laten volgen, heeft achtergehouden. Uw klacht verklaart hij ongegrond.

Bevindingen

Uit navraag bij de politie Haaglanden is mij intussen het volgende gebleken.

Op grond van de Wet op de particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus onderzoekt de politie van de regio waar het beveiligingsbedrijf zijn werkzaamheden verricht, de antecedenten van een nieuwe werknemer. Daarbij wordt in de regel geen toestemming gegeven indien een veroordeling heeft plaatsgevonden voor een misdrijf met oplegging van een geldboete die minder dan vier jaar geleden heeft plaatsgevonden en met oplegging tot een vrijheidsstraf die minder dan acht jaar geleden is. Daarnaast kunnen ook andere privé-gegevens meespelen bij de beoordeling. Omdat de beoordeling van de feiten aan de korpschef is, kan het gebeuren dat de uitkomst in de ene politieregio net anders uitvalt dan in een andere regio. De aanvrager krijgt alleen de uitkomst te horen van deze toetsing; de betrokkene krijgt een afschrift hiervan toegestuurd, waarbij ook de redenen staan vermeld die ten grondslag hebben gelegen aan de uitkomst. In geval van beveiligingswerkzaamheden op Schiphol speelt niet alleen bovengenoemde wet een rol, maar zijn ook eisen uit de Wet op de Luchtvaart

relevant, die kunnen leiden tot een andere uitkomst van de beoordeling door de politie. Overigens moet degene die gescreend wordt, evenals in het eerste geval, zelf ook van de uitkomst op de hoogte worden gesteld.

In uw geval spelen dus twee zaken een rol die kunnen verklaren waarom u in het geval dat het ging om werkzaamheden op Schiphol, wel bezwaar is gemaakt door de politie en tegen u in het tweede geval geen bezwaar is gemaakt. Allereerst speelt de eerste aanvraag in een andere politieregio, en kan de ene korpschef tot een ander oordeel komen dan de andere korpschef. Daarnaast kunnen de eisen vanuit de Wet op de Luchtvaart ook een andere uitkomst geven dan in het geval dat de werkzaamheden buiten Schiphol moeten worden verricht.

Beoordeling

De informatie die de directeur DSZW u in zijn brief van 17 februari 2006 heeft gegeven, is op zich correct. In uw brief aan de dienst van 11 november 2005 hebt u geen melding gemaakt van het gegeven dat u in augustus 2005 van de politie Haaglanden wel een verklaring van geen bezwaar hebt ontvangen. De dienst kon daarmee dus voor u niet verklaren op grond waarvan de verschillende politiekorpsen tot een ander oordeel zijn gekomen. Als u niet beschikt over een gemotiveerd oordeel over de negatieve uitkomst van de screening voor werk bij Schiphol, kunt u bij het betreffende politiekorps trachten te achterhalen op grond waarvan men een negatief besluit heeft gegeven. Eventuele klachten over de politie kunt u allereerst bij het betreffende politiekorps zelf indienen; mocht u niet tevreden zijn met de uitkomst dan kunt u verder terecht bij de Nationale ombudsman, die klachten over de politie behandelt.

Oordeel

Uw klacht over de wijze waarop uw klacht tegen Werkkompas door de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenhedsprojecten is behandeld, is ongegrond.

Hoogachtend,
de Gemeentelijke ombudsman,

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

Mevrouw L. v K

Den Haag, 18 april 2006

Uw brief van :

Onderwerp : uw klacht over het Gemeentelijk ContactCentrum
dossiernr. 2006.0008

Kenmerk : IS/rh/2006.0305

Geachte mevrouw V K,

Bij brief van 9 januari 2006 hebt u bij mij een klacht ingediend tegen de dienst Stadsbeheer. U schrijft dat u ondanks het feit, dat u frequent meldt dat er in uw woonomgeving grofvuil ligt, dit niet, of niet snel wordt opgehaald. Zo is juist in de periode rond Oud- en Nieuwjaar veel vuil blijven liggen, hoewel u met grote regelmaat de gemeente hebt gewaarschuwd dat dit gevaarlijk was. Op dezelfde datum hebt u deze klacht ook ter kennis gebracht van de burgemeester, de heer drs. W. D.

Bevindingen

In uw brief van 9 januari 2006 doet u uitgebreid verslag van wat tussen 21 december 2005 en 9 januari 2006 is gebeurd. U hebt onder andere digitaal de melding van grofvuil doorgegeven, dit ook telefonisch gerapporteerd, maar ondanks alles is het grofvuil blijven liggen. Een deel is tijdens Oudejaarsnacht in vlammen opgegaan. U verhaalt, dat u overigens ook al in de loop van 2005 meer dan eens de gemeente heeft verzocht grofvuil op te halen, dat ten gevolge van bouwactiviteiten in uw buurt regelmatig wordt achtergelaten. Op 2 januari 2006 hebt u het informatiecentrum van de gemeente in persoon bezocht; men meldde dat in het systeem vermeld stond dat het vuil was weggehaald. Uit eigen wetenschap wist u echter dat dit niet strookte met de werkelijkheid. Op 9 januari 2006 lag het grofvuil er nog steeds; u hebt toen zowel bij de burgemeester als bij mij een klacht ingediend. Uiteindelijk is het vuil op 10 januari 2006 opgehaald.

Naar aanleiding van uw brief heb ik een onderzoek ingesteld. Bij brief van 16 februari 2006 heb ik de directeur Stadsbeheer vragen gesteld met betrekking tot de gang van zaken bij het Gemeentelijk ContactCentrum (GCC) en de verwijdering van het grofvuil. Ook heb ik om een afschrift van een antwoord van de burgemeester op uw brief van 9 januari 2006 verzocht. Op 23 februari 2006 heeft de betrokken stadsbeheermanager mij het afschrift van het antwoord van 6 februari 2006, dat namens de burgemeester was ondertekend door de stadsdeelcoördinator, doen toekomen. In deze brief worden u excuses aangeboden voor de gang van zaken. Men wijt een en ander aan een ongelukkige samenloop van omstandigheden, vooral gelegen in de drukke werkzaamheden tijdens de kerstperiode.

Naar aanleiding van deze brief heb ik contact met u opgenomen. U gaf aan prijs te stellen op een reactie mijnerzijds op uw klacht, omdat de brief geen oplossing bood voor de uw inziens twee meer achterliggende structurele problemen, namelijk de wijze waarop vanuit het GCC wordt omgegaan met meldingen en het feit dat u zeer vaak moet bellen om het grofvuil in u buurt verwijderd te krijgen.

Hierop heb ik een gesprek gevoerd met de ambtenaar die verantwoordelijk is voor het functioneren van het GCC en daarna met de plaatsvervangende stadsbeheermanager van uw stadsdeel.

Uit het gesprek met de leidinggevende van het GCC en zijn nadien nog gegeven, meer technische explicatie, is mij het volgende gebleken: digitale meldingen komen binnen op de computer van het GCC en worden automatisch doorgestuurd naar het betrokken stadsdeelkantoor. Indien de melder zulks wenst, wordt hij van de voortgang op de hoogte gehouden, en krijgt hij een zogenaamd referentienummer. Dit nummer is echter niet bekend bij het GCC. Daarnaast genereert de computer vervolgens een aparte melding naar het GCC, waarvan het nummer wel bij het GCC bekend is. Soms komt het echter voor dat dit laatste ten gevolge van een technische storing niet gebeurt. Dit is ook met uw melding het geval geweest. Dat was onderdeel van de ongelukkige samenloop van omstandigheden. Soms komt het ook voor dat de medewerkers onvoldoende weet hebben van de wijze waarop de dubbele nummertoekening werkt. Zij zijn dan niet in staat burgers adequaat te helpen. De betrokken leidinggevende heeft toegezegd de medewerkers opnieuw te zullen instrueren hoe men beter kan reageren op burgers die zich in eerste instantie digitaal bij de gemeente hebben aangemeld. Daarnaast zal op meer lange termijn de digitale afhandeling van meldingen worden verbeterd. Het zogenaamde project "mijn.denhaag.nl" is erop gericht dat burgers alle vormen van contact met de gemeente beter kunnen volgen.

Voor wat betreft het niet tijdig ophalen van het grofvuil speelt een aantal zaken een rol. Allereerst wordt bij u in de buurt met regelmaat grofvuil achtergelaten, vervolgens door de gemeente opgehaald maar dan wel eens opnieuw weer achtergelaten. Het kan dan lijken alsof de gemeente nooit op een melding reageert. Ook zijn er in uw woonomgeving wegopbrekingen die het moeilijk, maar overigens niet onmogelijk maken, het vuil op te halen. In de situatie rond Oud en Nieuw is er echter geen vuil opgehaald. De melding dat zulks wel was gebeurd, bleek op onwaarheid te berusten. De betrokken stadsbeheermanager heeft de betrokken ambtenaren laten weten dat zoiets onacceptabel is en niet meer mag gebeuren. Ook zijn de ambtenaren erop gewezen, dat zij via een omweg en enig manoeuvreren met de auto wel degelijk bij het vuil hadden kunnen komen.

In het gesprek dat ik met de betrokken plaatsvervangend stadsbeheermanager heb gevoerd, heeft deze toegezegd met grotere regelmaat dan tot op heden uw woonomgeving op grofvuil te zullen laten controleren. Indien daartoe aanleiding is, zal het dan natuurlijk ook worden verwijderd.

Beoordeling

U hebt meer dan eens bij het GCC melding gemaakt van het grofvuil. Ten gevolge van een technische storing kon men uw melding daar achteraf niet meer terugvinden. Daarnaast bleek ook dat het personeel onvoldoende op de hoogte is van de procedure van de verschillende meldnummers, ten gevolge waarvan het kan gebeuren dat u in de afgelopen maanden tevergeefs een beroep hebt gedaan op het GCC. U hebt dan ook terecht hierover uw beklag gedaan bij de burgemeester en bij mij.

Tevens is gebleken, dat medewerkers ten onrechte hebben gemeld, dat het vuil was opgehaald dan wel onmogelijk op te halen zou zijn. Dat was en is in strijd met de feitelijke situatie. Uw

klacht op dat gebied is eveneens terecht. In de brief van 6 februari 2006 is u dan ook met rede excuses aangeboden.

Ik vertrouw erop, dat de toezeggingen van de medewerker die verantwoordelijk is voor het functioneren van het GCC en van de plaatsvervangende stadsbeheermanager van het betrokken stadsdeelkantoor zullen worden nagekomen. Mocht u in de praktijk weinig verbetering in deze ervaren, dan verzoek ik u mij hieromtrent te berichten.

Conclusie

Ik acht uw klacht over de wijze waarop het GCC is omgegaan met uw meldingen gegrond wegens strijd met het vereiste van adequate informatieverwerving en informatieverstrekking. Uw klacht over het gebrekkige optreden van de medewerkers die belast zijn met het ophalen van grofvuil acht ik gegrond wegens strijd met het vereiste van adequate informatieverstrekking en dienstbaarheid ten opzichte van burgers bij hun taakuitoefening.

Hoogachtend,

de Gemeentelijke ombudsman,

(mw. H.L.G. Seuren)

D, V d K en Z
De heer mr P. D

Den Haag, 17 januari 2006

Onderwerp : uw klacht namens de M D R
dossiernr. 2005.0159

Kenmerk : IS/tj/2006.0028

Geachte heer D,

De Klacht

Bij brief van 31 mei 2005 hebt u namens uw cliënt, de M D R, bij mij een klacht ingediend over de gemeentelijke dienst Stedelijke Ontwikkeling (DSO). Deze klacht hebt u nader onderbouwd met stukken bij brief van 30 juni 2005. Uw klacht betreft het uitblijven van een adequate reactie van de gemeente op uw brief van 2 mei 2005. In de brief van 2 mei 2005 schrijft u het te betreuren, dat de gemeente in het kader van een lopende bezwaarschriftenprocedure niet tijdig het verweerschrift indient. Ook betreurt u de lange duur die gemoeid is met de behandeling van de aanvraag van een sloopvergunning. U vraagt zich af waarom de gemeente zo traag op al uw verzoeken betreffende uw cliënt reageert. U ondervindt meer snelheid bij het nemen van besluiten die de gemeente welgevallig zijn.

Informatieverzameling

Ik heb naar aanleiding van uw klacht de dossiers met betrekking tot uw bezwaarschrift en aanvraag sloopvergunning opgevraagd. Tevens heb ik de gemeente bij brief van 8 september 2005 gevraagd om nadere informatie over de afhandeling van uw brief van 2 mei 2005 en gevraagd naar de achtergrond van de diverse gerechtelijke procedures. Bij brief van 18 november 2005 heeft de gemeente u geantwoord op uw brief van 2 mei 2005. Op dezelfde datum, heb ik deze brief in afschrift ontvangen en tevens een korte toelichting gekregen op de gehele gang van zaken. Inmiddels hebt u mij ook op de hoogte gesteld van de uitkomst van de verschillende juridische procedures. De uitkomsten van deze juridische procedures waren in het voordeel van uw cliënt. U hebt aangegeven toch prijs te stellen op een schriftelijke beoordeling mijnerzijds van de ingediende klacht.

Bevindingen

- Uit uw dossier blijkt een lange geschiedenis van overleg met - en procederen tegen de gemeente. Kern daarbij is, dat uw cliënt niet langer meer de manege wenst te exploiteren, omdat er te weinig bedrijfsmatig succes wordt geboekt. De manege zou moeten verdwijnen en op de vrijkomende grond zou woningbouw moeten plaatsvinden. Omdat daartoe het vigerende bestemmingsplan zou moeten worden gewijzigd, een sloopvergunning zou moeten worden verkregen en het erfpachtcontract een andere benutting van de grond zou moeten dulden, zijn gesprekken gestart. Lopende dit proces zijn er politieke complicaties opgetreden en hebt u veelvuldig de strijd aangeboden met de gemeente in bezwaar- en beroepsprocedures.

- Dit geheel overziend moet ik concluderen dat ik gelet op de Verordening Gemeentelijke ombudsman onbevoegd ben mij uit te spreken over uw klachten betreffende de afhandeling van uw bezwaarschriften en de afhandeling van uw verzoek om een sloopvergunning. In deze is het

aan de rechter geweest een oordeel over de handelwijze van de gemeente te geven en konden alle terzake doende feiten en omstandigheden door u worden ingebracht.

- Voor wat betreft de afhandeling van uw brief van 2 mei 2005 door de directeur DSO bij brief van 18 november 2005. In de brief wordt geconcludeerd, dat niet met zekerheid valt te zeggen of het indertijd naar eigen zeggen opgestelde antwoord ook daadwerkelijk is verstuurd. Dit antwoord moet –vriendelijk uitgedrukt- als weinig bevredigend worden gekenschetst. Men moet erop kunnen vertrouwen dat het postregistratiesysteem een getrouw beeld geeft van de werkelijkheid. Ik heb het College van burgemeester en wethouders dan ook verzocht eventuele leemten in het postregistratiesysteem op te vullen. Dat uw zaak voor de gemeente gelet op de politieke context complex was, is voldoende duidelijk geworden uit de omvang en inhoud van uw dossier, maar kan geen verontschuldiging zijn voor de tijdsperiode tussen ontvangst van uw brief van 2 mei 2005 en het antwoord op 18 november 2005.

Oordeel

Uw klacht over de trage afhandeling van uw brief van 2 mei 2005 is gegrond. De directeur DSO heeft dan ook terecht zijn verontschuldiging aangeboden voor de ernstige vertraging.

Hoogachtend,
de Gemeentelijke ombudsman,

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

De heer N. N

Den Haag, 31 januari 2006

Uw brief van :

Onderwerp : uw klacht over de dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn
dossier 2005.0542

Kenmerk : IS/rh/2006.0086

Geachte heer N,

Klacht

Op 16 november 2005 bent u bij mij op het spreekuur gekomen met een klacht over de dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn (OCW) van de gemeente Den Haag. U vermoedt dat medewerkers van deze dienst negatieve informatie over uw functioneren doorgeven aan andere gemeenten, waaronder de gemeente Leidschendam-Voorburg waar u bij solliciteert. Daardoor wordt u niet aangenomen.

Bevindingen

Vanaf september 2001 tot september 2002 bent u in dienst geweest bij de gemeente Den Haag als zwembadinstructeur onder andere bij zwembad Z. In die periode hebben zich – naar uw eigen stellige indruk ten gevolge van de gebeurtenissen op 11 september 2001 in de Verenigde Staten - problemen in de onderlinge relatie tussen u en uw collega's voorgedaan. Uiteindelijk is er een grote ruzie geweest. Naar aanleiding daarvan bent u naar huis gestuurd. De tijdelijke arbeidsovereenkomst is niet verlengd. Bij de volgende werkgever bent u ziek geworden. Uiteindelijk kwam u in de Ziektewet. U krijgt thans een bijstandsuitkering. U hebt geprobeerd in de regio weer als zwembadinstructeur aan de slag te komen. Dat is tot nu toe niet gelukt. Uw laatste sollicitatie was bij de gemeente Leidschendam-Voorburg. U werd toen afgewezen. Uw reïntegratiebegeleider van de organisatie S heeft u een briefje geschreven waarin staat dat u voortaan beter niet meer kunt solliciteren als zwembadinstructeur, omdat dan uw arbeidsverleden bij de gemeente Den Haag opduikt. Hij heeft dit van de gemeente Leidschendam-Voorburg vernomen. Over de werkperiode bij de gemeente Den Haag zou bekend zijn, dat u slecht leiding kunt verdragen en vooral problemen met vrouwelijk personeel heeft. U hebt mij gevraagd te onderzoeken of vanuit de gemeente Den Haag inderdaad negatieve geluiden over u worden verspreid, die volgens u volstrekt onwaar zijn, en waardoor u niet meer aan een baan kunt komen als zwembadinstructeur.

Naar aanleiding van uw klacht heb ik contact opgenomen met het hoofd van het zwembad, waar u gewerkt hebt. Hij heeft mij verteld dat er zich moeilijkheden tussen u en uw collega's hebben voorgedaan in de directe onderlinge contacten. Een ernstig incident, waarbij collega's zich door uw woorden en wijze van optreden bedreigd voelden, is uiteindelijk de directe aanleiding geweest u naar huis te sturen. Hij gaf aan dat er informele contacten bestaan tussen

de medewerkers van de zwembaden in de regio. Zijns inziens valt niet uit te sluiten dat tijdens die contacten ook over de incidenten met u is gesproken. Ook vertelt hij, dat desgevraagd, hij zijn eerlijke mening geeft.

Ik heb dit aan u gemeld. U hebt gevraagd deze zaken op papier te zetten. U hebt gezegd dat u de genoemde problemen niet herkent. Het ging slechts om onderlinge misverstanden. Naar uw mening is er een vertekend beeld van u. U hebt geen moeite met leidinggevenden of vrouwen.

Van de dienst OCW heb ik vervolgens uw personeelsdossier ter inzage gekregen. Uit uw personeelsdossier blijkt dat u na een incident naar huis bent gestuurd op 27 november 2001. Op 3 december 2001 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen u en uw leidinggevende. Men heeft u gezegd, dat er onderzoek zou worden gedaan naar de gang van zaken. In de tussentijd mocht u niet werken. Toen dat onderzoek klaar was, heeft men u bij brief van 25 maart 2002 gezegd dat men van plan was u te ontslaan. U hebt toen een advocaat ingeschakeld. Uiteindelijk heeft de dienst ervan afgezien het plan uit te voeren, omdat intussen het moment waarop uw tijdelijke contract zou eindigen zo nabij was, dat inspanningen om u te ontslaan overbodig leken. U bent niet tussentijds ontslagen. Tot 1 september 2002 hoefde u niet meer op het werk te verschijnen. U hebt geen verdere juridische stappen ondernomen zoals het aantekenen van bezwaar tegen de maatregel om u naar huis te sturen. Er is een einde gekomen aan uw dienstverband bij de gemeente op 1 september 2002. U hebt eind vorig jaar gesolliciteerd bij de gemeente Leidschendam-Voorburg. Niet vast te stellen valt of men bij het zwembad d F zonder u dat te vragen of te vertellen de mening van de medewerkers van het Haagse zwembad heeft gevraagd.

Oordeel

Uw sollicitatie naar de functie van zwembadinstructeur bij zwembad d F, onderdeel van de gemeente Leidschendam-Voorburg, is uitgelopen op een afwijzing. De gemeente heeft u die afwijzing zonder opgave van redenen gedaan. Pas uit het briefje van uw reïntegratie-begeleider heeft u kunnen opmaken, dat het arbeidsverleden bij de gemeente Den Haag daarbij een rol heeft gespeeld. Niet duidelijk is geworden op welke wijze de gemeente Leidschendam-Voorburg deze informatie heeft gekregen. Het is mogelijk, dat deze gemeente zelf bij zwembad Z referenties heeft opgevraagd. Het zonder overleg met een sollicitant natrekken van diens arbeidsverleden is niet behoorlijk, maar kan de medewerkers van het Haagse zwembad niet worden verweten. Van de medewerkers van het zwembad Z kan niet worden verwacht dat zij de wijze waarop zij de samenwerking met u hebben ervaren en de wijze waarop u bent vertrokken, geheim houden als daar door medewerkers van een naburig zwembad naar wordt gevraagd. Ook uit uw personeelsdossier valt immers op te maken, dat zij de werkrelatie met u niet als positief hebben ervaren. Dit gegeven kan u niet onbekend zijn.

Conclusie

Uw klacht tegen de dienst OCW van de gemeente Den Haag acht ik ongegrond.

Advies

Ik adviseer u bij de gemeente Leidschendam-Voorburg te vragen of men inderdaad buiten uw medeweten en goedkeuring referenties heeft opgevraagd. Als dat het geval is, kunt u daarover bij deze gemeente een klacht indienen. Zoals ik u ook mondeling tijdens het spreekuur van 18 januari 2006 heb gezegd, is het overigens verstandig bij volgende sollicitaties zelf mensen te noemen bij wie de toekomstige werkgever navraag kan doen. U zou er goed aan doen namen van mensen door te geven die een positieve mening over uw werk hebben. Uiteraard moet u deze mensen tevoren vragen of u hen als referent kunt opgeven. Door zelf het initiatief te nemen kunt u misschien voorkomen dat men inlichtingen inwint bij een vorige werkgever die geen gunstig beeld van u zal schetsen. Ook is het altijd verstandig zelf te vermelden waarom u bij de gemeente Den Haag bent vertrokken en uw eigen verhaal hierover te doen. Misschien

slaagt u er dan in wel de baan te krijgen die u zo graag wil. Ook raad ik u aan contact op te nemen met de reïntegratiebegeleider om alles goed door te spreken en te bekijken waar hij wel kansen voor u ziet.

Hoogachtend,
de Gemeentelijke ombudsman,

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

Mevrouw J. P- d M

Den Haag, 16 februari 2006

Onderwerp : uw klacht over de Wet Voorzieningen Gehandicapten
dosiernr. 2005.0517

Kenmerk : IS/tj/2006.0126

Geachte mevrouw P,

Op 29 september 2005 hebt u telefonisch contact met mij opgenomen om zich te beklagen over de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten (SZW) in het kader van de Wet Voorzieningen gehandicapten (WVG)

De klacht

U hebt geklaagd over de trage afhandeling van uw aanvraag om diverse voorzieningen in het kader van de WVG. Deze klacht hebt u nadien aangevuld tijdens een telefonisch gesprek op 21 december 2005, waarin u hebt aangegeven zich niet te kunnen verenigen met de uitkomst van de klachtenprocedure bij de dienst SZW.

Bevindingen

Op 20 mei 2005 hebt u in het kader van de WVG een aanvraag ingediend voor een installatie ten behoeve van uw persoonlijke hygiëne. Een arts van de organisatie A, door de gemeente ingeschakeld om de aanvragen medisch te beoordelen, heeft u gekeurd. Omdat de keuringsarts niet wist dat de onderdelen (spoelinstallatie en föhn) los verkrijgbaar waren heeft de arts tot het beschikbaar stellen van een gecombineerde installatie geadviseerd. Later bleek de beslissende instantie bij de gemeente het advies niet te willen opvolgen. U zou al gebaat kunnen zijn bij een spoelinstallatie. Er is om een herbeoordeling van uw aanvraag verzocht.

Op 29 september 2005 hebt u mij gemeld dat er nog geen definitieve beslissing was. Uit navraag bij de afdeling die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de WVG bleek, dat men achterstand had opgelopen bij de afhandeling van de aanvragen ten gevolge van de verhuizing naar een nieuwe werkplek, de ingebruikname van een nieuw computersysteem en een interne reorganisatie. Daarnaast was er ook vertraging opgetreden bij de organisatie A, die door de gemeente standaard wordt ingeschakeld bij de beoordeling van aanvragen. Men beloofde de beslissing uiterlijk 10 oktober toe te sturen. Uiteindelijk hebt u een beschikking op 3 oktober 2005 ontvangen. De spoelinstallatie werd toegekend, maar de föhninstallatie niet, in verband met het ontbreken van een medische noodzaak. Ook kreeg u een gevraagde parkeerfaciliteit niet in verband met een te hoog inkomen. U hebt tegen deze beslissingen op 17 oktober 2005 bezwaar aangetekend. Bij brief van 19 oktober 2005 hebt u het verzoek van de betrokken afdeling gekregen uw bezwaar nader te onderbouwen.

Ook hebt u op 17 oktober 2005 een verzoek tot herziening van de beslissing ingediend. Naar aanleiding hiervan vonden er op 18 en 19 oktober 2005 telefonische gesprekken plaats tussen u en de heer van F. v d B, teamleider van de betreffende afdeling. Tijdens deze gesprekken hebt u zich ook in negatieve zin over de behandelende ambtenaar, mevrouw R. P uitgelaten. De heer V d B heeft tijdens deze gesprekken aangegeven, dat u ook met hem te maken zou krijgen in het kader van een officiële interne klachtenprocedure. U hebt zoals blijkt uit de

verslagen toen aangegeven het gevoerde gesprek op 19 oktober 2005 niet in dat kader te willen zien, omdat een klacht nog niet was ingediend. Dit verslag is niet door u ondertekend. De klacht tegen de behandelende ambtenaar hebt u op 31 oktober 2005 ingediend bij het meldpunt integriteit van de gemeente. Omdat dit meldpunt in eerste instantie toeziet op de behandeling van klachten die op frauduleus handelen van ambtenaren duiden, is uw klacht na raadpleging van de ombudsman ter afhandeling bij de dienst zelf neergelegd. U hebt een ontvangstbevestiging van de klacht ontvangen met een folder over de wijze waarop een klacht wordt behandeld bij brief van 3 november 2005. Op dezelfde datum vond er in het kader van het verzoek tot herziening van de beslissing een huisbezoek plaats door de heer V d B en een u onbekende medewerker van de afdeling. Hoewel de aanleiding tot dit bezoek lag in uw aanvraag om een herbeoordeling van uw wens u een gecombineerde installatie te verschaffen, is uitgebreid gesproken over de tussen u en mevrouw P gerezen communicatie-problemen. Tijdens dit gesprek hebt u aangegeven geen gesprek met de heer V d B meer te willen over dit onderwerp. Ook van dit bezoek is een verslag opgemaakt, dat niet door u is ondertekend.

Op 9 november 2005 hebt u zich op mijn spreekuur gemeld. Aan u is toen verteld, dat gelet op de lopende bezwaarschriftenprocedure de ombudsman zich niet bevoegd verklaart voor wat betreft de inhoud van uw aanvraag. Wel heb ik de betrokken afdeling verzocht spoed te betrachten bij de behandeling van het bezwaarschrift gelet op de lange afhandelingsduur van de aanvraag. Dit is toegezegd. Op 6 januari 2006 hebt u de beslissingen op uw bezwaar ontvangen, waarbij u de gecombineerde spoel- en föhninstallatie is toegekend, maar de parkeerfaciliteit niet. Verder is met u tijdens het gesprek op 9 november 2005 afgesproken, dat eerst de uitkomst van de klachtenprocedure bij de dienst zelf zou worden afgewacht, alvorens de klacht bij de ombudsman verder in behandeling zou worden genomen.

Op 30 november 2005 hebt u de brief van de directeur van de dienst SZW ontvangen, waarin hij aangeeft uw klacht deels gegrond en deels ongegrond te vinden. Hij is met u van mening dat de afhandeling van uw aanvraag te lang heeft geduurd, wat hij spijtig vindt. Wel merkt hij op dat bij gecompliceerde aanvragen de maximale termijn van acht weken kan worden overschreden. Uw klacht over de behandelde ambtenaar vindt hij niet gegrond, ook al zijn de uitlatingen van de ambtenaar niet allemaal even gelukkig.

Per fax heeft u mij een kopie gestuurd van de uitspraak van de directeur, voorzien van uw aantekeningen. Deze heb ik beschouwd als klacht, opdat u niet opnieuw uw zienswijze op schrift zou moeten zetten. Uit uw aantekeningen blijkt, dat u het niet eens bent met het eindoordeel van de directeur. U hebt de indruk dat de interne klachtenprocedure in uw geval niet is gevolgd. Voor wat betreft de gevolgde klachtenprocedure geeft u aan dat u geen contact heeft gehad met een klachtencommissie. Het gesprek op 3 november 2005 hebt u als onaangenaam ervaren, omdat er iemand bij aanwezig was zonder dat dit tevoren was aangegeven. U klaagt over de wijze waarop uw behandelende ambtenaar haar taak heeft verricht en zich tegenover u heeft uitgelaten. U bent het niet eens met de directeur SZW, die uw klacht op dat punt niet gegrond verklaart.

Beoordeling

1. De wijze waarop de interne klachtenprocedure is gevolgd

Als u de folder goed leest over de wijze waarop de klachtenprocedure bij de dienst SZW verloopt, kunt u daaruit opmaken, hoe u wordt betrokken bij de afhandeling van de klacht. U krijgt te maken met de leidinggevende van degene waarover u klaagt. In een gesprek tussen de leidinggevende en klager worden de problemen besproken. Van dit gesprek moet een verslag worden opgemaakt en ondertekend door beide partijen. Indien gewenst kan ook de betrokken ambtenaar tegen wie de klacht is ingediend, bij het gesprek aanwezig zijn. In uw geval is de heer V d B de aangewezen ambtenaar met wie het gesprek in eerste aanleg wordt gevoerd. Hij heeft dat ook gemeld. Daarna worden alle relevante stukken door de klachtencoördinator van de dienst verzameld en voorgelegd aan een commissie waarvan twee externe personen, de chef van het wijkkantoor en de klachtencoördinator deel uitmaken. In die commissie wordt het eindoordeel besproken. Uiteindelijk is de directeur SZW verantwoordelijk voor de ondertekening

van de brief. In grote lijnen is deze procedure ook bij u gevolgd. Het is in strijd met de interne klachtenprocedure dat u niet specifiek bent gehoord over de ingediende klacht. In eerste instantie had u zelf nadrukkelijk aangegeven behoefte te hebben aan een apart gesprek over uw klacht. Het verslag van de telefoongesprekken op 18 en 19 oktober 2005 maakt daar ook melding van. Voor wat betreft de aanwezigheid van een u onbekende medewerker tijdens het gesprek op 3 november 2005 deel ik uw mening, dat het niet correct is iemand mee te nemen naar een gesprek zonder dit van tevoren aan te kondigen, zeker niet omdat het gesprek uiteindelijk ook is benut om met u over uw klacht over mevrouw P te spreken. Dat er op zich geen apart gesprek is gevoerd over uw klacht in overeenstemming met de vastgestelde procedure is op zich te begrijpen. U had immers zelf op 3 november 2005 aangegeven geen verder gesprek meer te willen voeren met de heer V d B die de aangewezen persoon zou zijn geweest een dergelijk gesprek met u te voeren. Er liepen veel zaken tegelijk en de contacten tussen u en verschillende medewerkers binnen de dienst volgden elkaar in een zodanig hoog tempo op, dat soms verschillende mensen -zij het vaak in verschillende rollen- tegelijk voor u in de weer waren. Ook wilde men spoed zetten achter de verschillende procedures omdat de dienst wel inzag dat alles al veel te lang had geduurd. Het feit dat men snelheid wilde betrachten heeft ervoor gezorgd dat men de formele eisen -waarschijnlijk met goede bedoelingen- opzij heeft gezet. Men is echter vergeten uw gevoelens wat dat betreft te verifiëren. Juist in deze gecompliceerde situatie waarin veel zaken door elkaar liepen, had dit duidelijkheid naar u kunnen scheppen. Feit is wel dat uiteindelijk het eindoordeel van de directeur ruim binnen de gestelde termijn van zes weken tot stand is gekomen. Alles overziend ben ik van oordeel dat uw klacht met betrekking tot het niet correct volgen van de interne klachtenprocedure terecht is.

2. De lange duur van afhandeling van uw aanvraag

Op 20 mei 2005 hebt u een aanvraag ingediend, die op 30 mei 2005 bij de dienst SZW is binnengekomen. Het heeft uiteindelijk tot 3 oktober 2005 geduurd alvorens u een beslissing kreeg, en zelfs tot 6 januari 2006 voordat u een gunstig antwoord kreeg op uw aanvraag voor een spoel- en föhnapparaat. In de brief van 30 november 2005 ter afhandeling van uw klacht wordt als oorzaak van deze lange duur alleen naar de complexiteit van de aanvraag verwezen. De directeur schrijft het spijtig te vinden, dat het allemaal zo lang heeft geduurd. In de brief wordt ten onrechte niet vermeld, dat de onbekendheid van de keuringsarts met de voorziening evenals de achterstand bij de behandeling van aanvragen op de betreffende afdeling die zich in de zomer van 2005 manifesteerde, de belangrijkste redenen vormden voor de vertraging. Ik ben het met u eens dat een termijn van afhandeling van ruim vier maanden te lang is. Bovendien wordt deze lange duur niet verklaard door de complexiteit van uw aanvraag, maar door oorzaken die geheel buiten uw medische situatie liggen. Tegen die achtergrond vind ik de excuses van de dienst mager. Een royelere spijtbetuiging was op zijn plaats geweest.

3. De bejegening door de behandelende ambtenaar

Tussen u en de directeur SZW is verschil van mening over de wijze waarop de betrokken medewerkster haar taak moet vervullen. Het behoort tot haar taak zelfstandig een oordeel over uw aanvraag te vormen op basis van het advies van de ingeschakelde arts. Zij moet zelf contact op kunnen nemen met een arts als ze vragen heeft bij diens advies. Ik volg de directeur in zijn oordeel over haar taakuitvoering. Haar uitspraak dat u als u dat wilde dan maar een klacht moest indienen, vindt u onheus. De spijtbetuiging van de directeur vindt u mager; hij geeft aan dat mevrouw P het niet zo scherp bedoeld heeft als u het hebt ervaren. U bent van mening dat als je iets zegt, je het ook zo bedoelt. Waarschijnlijk is er in de loop van de tijd in uw onderlinge contacten irritatie ontstaan, die er bij mevrouw P toe geleid heeft dat ze de bovengenoemde opmerking heeft gemaakt. Het is dan ook terecht dat de directeur opmerkt dat het hem spijt dat u dit zich zo heeft aangetrokken. Mevrouw P had het immers niet zo bedoeld. Soms hebben woorden onbedoeld een heftiger effect dan beoogd. Daarvoor spijt betuigen is niet gemakzuchtig, maar een oprechte poging de

onderlinge relatie weer te herstellen. Ik volg de directeur in zijn oordeel over de wijze waarop u door mevrouw P bent behandeld.

Conclusie

- Uw klacht over de wijze waarop de klachtenprocedure door de dienst is gevolgd, acht ik gegrond wegens strijd met de wettelijke bepalingen over het interne klachtrecht.
- Uw klacht over de lange duur van de afhandeling van uw aanvraag acht ik gegrond wegens strijd met de behoorlijkheidsnorm, dat besluiten met de nodige voortvarendheid moeten worden genomen.
- Uw klacht over de bejegening door mevrouw P acht ik ongegrond.

Ik heb het College van burgemeester en wethouders op de hoogte gebracht van de uitkomst van de behandeling van uw klacht. Ik heb het college geadviseerd de dienst SZW te laten bezien of op een passende wijze de schriftelijk gemaakte excuses kunnen worden onderstreept.

Hoogachtend,
de Gemeentelijke ombudsman,

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

De heer P. P

Den Haag, 21 maart 2006

Onderwerp : uw klacht over Woningbeheer NV en de dienst Stedelijke Ontwikkeling
dossiernr. 2004.0180

Kenmerk : JP/2006.0215

Geachte heer P,

Allereerst bied ik u mijn verontschuldiging aan voor de aanzienlijke vertraging die is opgetreden met betrekking tot de behandeling van uw klacht.

Naar aanleiding van uw klachten over Woningbeheer NV en de dienst Stedelijke Ontwikkeling (DSO) bericht ik u thans als volgt.

U heeft zich bij mij beklaagd over de inhoud van het door Woningbeheer NV opgestelde bouwkundig onderhoudsrapport over uw woning aan de V laan . Hierin staan onjuistheden en u bent van mening dat er onterecht gewag wordt gemaakt van direct aanschrijfbaar achterstallig onderhoud. Naar uw mening gaat het om cosmetische verfraaiingen die als aanschrijvingswaardige gebreken worden gepresenteerd en waarbij gedreigd wordt met ernstige sancties indien de gebreken niet verholpen worden. Tevens bent u van mening dat de bedragen voor herstel, die vermeld staan in eerdergenoemd rapport, te hoog zijn vastgesteld, waardoor mensen onnodig bang gemaakt worden. Ten slotte vraagt u mij te onderzoeken of er banden bestaan tussen aannemers en Woningbeheer NV en secundair de DSO.

Naar aanleiding van uw klacht heb ik contact opgenomen met de DSO en Woningbeheer NV en heb ik een onderzoek ingesteld. Ik ben hierbij uitgegaan van uw persoonlijke situatie en niet die van uw burens of andere derden, nu deze zich niet bij mij beklaagd hebben. Ik acht het niet opportuun de stukken van woningen in uw directe omgeving op te vragen en te analyseren. Dit mede gelet op de privacy van de bewoners.

Het volgende is mij duidelijk geworden.

De gemeente Den Haag heeft in 1997, om de verpaupering van het woningbestand in de gemeente een halt toe te roepen, de regeling "Hebben is (onder)houden" in het leven geroepen en verplicht gesteld. Hierbij werden bepaalde gebieden in de stad aangewezen waarbinnen het gehele woningenbestand werd gecontroleerd. Om geconstateerd achterstallig onderhoud weg te werken en de burgers tegemoet te komen in de kosten, werden onder eerdergenoemde regeling diverse subsidieregelingen ingevoerd, zoals bijvoorbeeld de particuliere woningverbetering. Uw woning ligt in een dergelijk door de raad aangewezen gebied en viel onder een andere subsidieregeling, namelijk het project onderhoudsstimulering. Derhalve is van uw huis een bouwkundig onderhoudsrapport opgesteld door Woningbeheer NV, in opdracht van de DSO.

Met betrekking tot de aperte fouten in het bouwkundig onderhoudsrapport voor de V laan vermeld op de pagina's zes en zeven is mij duidelijk geworden dat het om een foutieve

uitwerking van de gegevens gaat. De opsteller van het rapport heeft per ongeluk gegevens van een andere woning in uw bouwkundig onderhoudsrapport verwerkt. Ik acht deze gedraging niet zorgvuldig. Wel kan opgemerkt worden dat een dergelijke fout kan optreden indien een medewerker honderden rapporten moet opstellen. Waar gewerkt wordt, worden nu eenmaal fouten gemaakt en waar hard gewerkt wordt neemt de kans op een fout alleen maar toe. Mij is gebleken dat er bij Woningbeheer NV zeer hard gewerkt is.

Dat het hier gaat om een uitzondering moge duidelijk zijn, want Woningbeheer NV geeft aan dat het in enkele tientallen gevallen is misgegaan. Dit is naar mijn mening verwaarloosbaar gelet op het totaal aantal van ongeveer 40.000 opgestelde bouwkundige onderhoudsrapporten. Tevens kan ik u melden dat u de eerste persoon bent die zich bij mij over deze kwestie heeft beklagd, zodat ik er ook vanuit ga dat het een niet veel voorkomend probleem betreft. Of uw zorg over "de minder goed gebekte (allochtone?) eigenaar bewoner" gerechtvaardigd is kan ik niet nagaan. Ik ben niet voornemens een nader onderzoek te starten zonder te beschikken over meerdere klachtschriften van gelijke strekking als de uwe, die ook nog eens verspreid zouden moeten zijn over meerdere door de raad aangewezen gebieden.

Uiteraard zou ik Woningbeheer NV kunnen aanbevelen de procedure voor het opstellen van de rapporten nog eens tegen het licht te houden en daarbij het verzoek voegen alle medewerkers met klem te verzoeken de grootst mogelijke vorm van zorgvuldigheid te betrachten. Echter, het project is inmiddels afgesloten. Woningbeheer NV stelt sinds eind 2003 geen bouwkundige onderhoudsrapporten meer op voor de DSO in het kader van de "Hebben is (onder)houden" regeling.

Dan uw opmerking over het onterecht vermelde direct aanschrijfbare onderhoud. De door mij gesproken medewerker van Woningbeheer NV geeft aan dat alle woningen met de spreekwoordelijke stofkam worden bekeken, om zo alle gebreken, hoe gering ook, aan te kunnen pakken. Het doel van de actie "Hebben is (onder)houden" is om een situatie te krijgen waarbij alle onderhoudspunten in één keer worden weggewerkt, zodat alle woningen voldoen aan het basisniveau van het Bouwbesluit van de gemeente. Dit komt de uitstraling van een totale straat ten goede, met alle voordelen van dien. Sommige gebreken kunnen, indien zij geconstateerd worden, aanleiding vormen voor een aanschrijvingsprocedure. Het is derhalve mogelijk dat zelfs bij goed onderhouden panden als de uwe, er toch gebreken, hoe gering ook, geconstateerd kunnen worden. Niet valt uit te sluiten dat er in uw geval sprake is van doorgetrokken fouten in het bouwkundig onderhoudsrapport. Terecht constateerde u reeds dat er fouten in deze rapportage waren geslopen. Daardoor staan er in uw lijst van direct aanschrijvingswaardige gebreken enkele punten die hier niet horen te staan.

Eventuele lange termijn aanschrijvingswaardige gebreken zijn altijd voor discussie vatbaar en zullen separaat (opnieuw) geconstateerd moeten worden alvorens ze als direct aanschrijvingswaardig gekwalificeerd kunnen worden. Om te voorkomen dat mensen die gebruik maken van de subsidieregeling deze lange termijn aanschrijvingswaardige punten na verloop van tijd vergeten, worden ze expliciet vermeld. De bedoeling van de subsidie particuliere woningverbetering is onder meer om een bepaald niveau van onderhoud te garanderen gedurende een periode van twaalf jaar na gereedmelding van de werkzaamheden. Dit is namelijk de termijn waarbinnen de subsidie stapsgewijs wordt uitbetaald. De ontvanger van de subsidie verbindt zich om zijn pand in de tussenliggende periode regulier te onderhouden. De subsidie in het kader van onderhoudsstimulering wordt na vijf jaar uitgekeerd.

Bij de opname voor het bouwkundig onderhoudsrapport wordt derhalve zeer precies gecontroleerd of het gecontroleerde element van het pand aan het Bouwbesluit voldoet. Bij het geringste gebrek wordt de kwalificatie direct aanschrijvingswaardig vermeld. Indien een eigenaar van een pand het hier niet mee eens is kan hij/zij dit melden bij Woningbeheer NV, waarna een nadere inspectie door een andere medewerker, eventueel in bijzijn van de

eigenaar, plaatsvindt. Indien de meningen uiteen blijven lopen, is het mogelijk dat de eigenaar een expertise laat uitvoeren door een door hem/haar ingeschakelde deskundige. Uiteraard kan de zelf gekozen deskundige ook direct worden ingeschakeld.

De vraag of de DSO uiteindelijk al dan niet terecht overgaat tot aanschrijving in bepaalde gevallen kan ik niet beantwoorden. Tegen een aanschrijvingsbesluit staat een bezwaar- en beroepsprocedure open. Als ombudsman ben ik niet bevoegd klachten hierover in behandeling te nemen. Indien een eigenaar het niet eens is met een eventuele aanschrijving kan hij dit middels een bezwaarschrift kenbaar maken.

Vervolgens uw opmerking over de beprijzing van de werkzaamheden op de pagina's vijftien tot en met zeventien van het bouwkundig onderhoudsrapport. U bent van mening dat deze prijzen te hoog zijn vastgesteld. Dit is mogelijk, maar Woningbeheer NV heeft ervoor gekozen te werken met een lijst van prijzen die gehanteerd wordt door bij het Nederlands Verbond van Ondernemers in de Bouwnijverheid (NVOB) aangesloten aannemers die deel uitmaken van het "onderhoudsnetwerk". Het betreft een lijst die is opgesteld door de NVOB, waarbij de aangesloten ondernemers garanderen de werkzaamheden tegen de vermelde prijs te kunnen realiseren. Uiteraard is het mogelijk dat een door uzelf ingeschakelde aannemer de werkzaamheden goedkoper verricht, maar hieraan gaan wellicht onderhandelingen vooraf. Ook zou een aannemer kunnen besluiten het werk goedkoper te verrichten dan de bewuste lijst om zich zo een betere positie te verschaffen ten opzichte van concurrenten. De NVOB-lijst vermeldt richtprijzen, waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Het staat iedere eigenaar van een pand vrij een aannemer in te schakelen die de werkzaamheden wellicht goedkoper kan uitvoeren. Van Woningbeheer NV kan en hoeft naar mijn mening niet verwacht te worden dat zij voor elk opgesteld onderhoudsrapport offertes gaan opvragen en beoordelen, om vervolgens de goedkoopste te verwerken in de Bouwkundige onderhoudsrapporten. Het gebruik van de NVOB-lijst door Woningbeheer NV acht ik niet incorrect.

Tenslotte uw opmerking over eventuele banden tussen aannemers en Woningbeheer NV. Hiervan is mij niets gebleken. Over het verschil van inzicht met betrekking tot het beprijzen van de werkzaamheden heb ik u hierboven geïnformeerd. Voorts is het zo dat Woningbeheer NV niet bepaalt welke aannemer de werkzaamheden uitvoert, noch stelt Woningbeheer NV een onderhoudsplan op. Het is een wijdverbreid misverstand dat Woningbeheer NV de werkzaamheden uitvoert, dan wel laat uitvoeren. Men begeleidt slechts het proces met betrekking tot het "Hebben is (onder)houden" project. Uiteindelijk zijn de eigenaren of de leden van een Vereniging van Eigenaren (VvE) verantwoordelijk voor het beoordelen van de offertes die bij door hen uitverkoren aannemers worden opgevraagd. Ook de uiteindelijke gunning van de werkzaamheden gebeurt door de eigenaar c.q. de VvE. Een VvE kan Woningbeheer NV wel inschakelen als beheerder. Uiteindelijk neemt de VvE ook hierover zelf een beslissing. Geen enkele VvE is verplicht om Woningbeheer NV aan te wijzen als beheerder.

Ook ben ik nagegaan of er banden zijn tussen de DSO en aannemers. Uiteindelijk wijst de DSO immers een aannemer aan ingeval een eigenaar of VvE geen gehoor geeft aan een definitieve aanschrijving. Als leidraad geldt de Aanbestedingsrichtlijn gemeente Den Haag. In aanvulling hierop wordt gewerkt aan een verfijning/nadere uitwerking voor de uitvoering van gemeentewege in het kader van een aanschrijving.

Stapsgewijs gelden de volgende criteria met betrekking tot de aanwijzing van een aannemer, ingeval het tot een uitvoering van gemeentewege komt:

- de aannemer moet lid zijn van het NVOB;
- de aannemer moet het werk uitvoeren onder de garantie van BouwGarant;
- voor de aanbesteding van het werk worden meerdere aannemers verzocht een offerte uit te brengen;
- in principe krijgt de laagste inschrijver bij een aanbesteding het werk;

- de offertes worden gecontroleerd aan de hand van een door de dienst opgestelde schaduwbegroting.

Ik zou mij kunnen voorstellen dat er in de periode dat u uw brief schreef veel ophef was over de zogenaamde bouwfraude. Bij de gunning van bepaalde projecten bleken ambtenaren en bestuurders te zijn gezwicht voor allerlei giften en gunsten van bouwondernemers. Ook de ondernemers bleken onderling prijsafspraken te hebben gemaakt. De constatering van de ingestelde enquêtecommissie hierover, hebben veel stof doen opwaaien en diverse gerechtelijke procedures werden gestart. Op geen enkele wijze is tot op heden gebleken dat ambtenaren en/of bestuurders van de gemeente Den Haag betrokken waren/zijn bij dergelijke praktijken, noch zijn er gerechtelijke procedures hieromtrent bij mij bekend. Ik dien er derhalve vanuit te gaan dat er geen sprake is van onregelmatigheden met betrekking tot de aanwijzing van aannemers door de DSO, in het kader van aanschrijvingen.

Concluderend acht ik uw klacht over de fouten in het bouwkundig onderhoudsrapport voor de V laan gegrond.

Uw klacht over de door Woningbeheer NV vermelde prijsopgaven over de uit te voeren werkzaamheden acht ik ongegrond.

Voor zover uw opmerking over de eventuele banden tussen Woningbeheer NV, de DSO en aannemers geïnterpreteerd dient te worden als een klacht, acht ik deze ongegrond.

Hoogachtend,
de Gemeentelijke ombudsman,

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

Mevrouw E. v R v E

Den Haag, 2 maart 2006

Onderwerp : uw klacht over de dienst Stadsbeheer
dosiernr. 2005.0247

Kenmerk : JP/2006.0172

Geachte mevrouw V R-v E,

Op 13 juli 2005 beklaagde u zich bij mij over de afhandeling van uw klacht met betrekking tot de groenstrook met speelvoorziening aan de Van der Lansstraat en de rol van de groenbeheerder van het stadsdeel Loosduinen, de heer J. M, door de dienst Stadsbeheer.

Uw klacht is per brief van 30 juni 2005 namens burgemeester en wethouders afgedaan door de heer drs H. V, stadsbeheermanager van het stadsdeel Loosduinen. In uw brief d.d. 13 juli 2005 maakt u bij de klachtafhandelingsbrief een aantal kanttekeningen. Op deze kanttekeningen zal ik hierna nader ingaan.

Hoewel u zich hierover niet specifiek beklaagt ga ik allereerst in op de wijze van afhandeling door de dienst van de door u ingediende klacht. Hierbij zijn fouten gemaakt. De dienst Stadsbeheer heeft ervoor gekozen klachten die betrekking hebben op de wijze van taakuitoefening door een ambtenaar te laten behandelen door diens leidinggevende en klachten die betrekking hebben op de persoon van de ambtenaar, door de algemeen directeur van de dienst, nadat inlichtingen zijn ingewonnen bij diens leidinggevende. Deze werkwijze bergt het gevaar in zich, dat niet altijd een dergelijk scherp onderscheid te maken is en dat het bovendien voor de eigen medewerkers verwarring kan scheppen.

In uw geval was de klachtenfunctionaris van de dienst van oordeel dat de klacht ging over de wijze waarop de betrokken ambtenaar zijn taak had uitgeoefend. U had dus te horen moeten krijgen dat de klacht volgens de interne klachtenregeling door de leidinggevende van de heer M zou worden afgedaan. Ook de leidinggevende had daarvan op de hoogte moeten zijn, en had moeten aangeven dat hijzelf verantwoordelijk zou zijn voor de verdere behandeling van uw klacht. Dit is niet gebeurd, blijktens de e-mail van de heer V van 28 juni 2005, waardoor voor u een onduidelijke situatie is ontstaan. Het zou beter zijn geweest als de klachtenfunctionaris u een ontvangstbevestiging had gestuurd met nadere uitleg over de afdoening van uw klacht. Dit punt is voor verbetering vatbaar.

Voorts is mij gebleken dat u in het kader van de klachtenafhandeling niet bent gehoord, althans bewijzen hiervan ontbreken in het door mij opgevraagde dossier met betrekking tot uw klacht. Dit is in strijd met artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht. In lid 1 van voornoemd artikel staat vermeld, dat zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid gesteld dient te worden, te worden gehoord. Wel is duidelijk, dat de heer V in onderhavige kwestie heeft gesproken met de heer M. De wettelijk voorgeschreven wijze van klachtenafhandeling is derhalve niet gevolgd, althans bewijzen daarvan ontbreken. De eerder gemelde verwarrende interne klachtenregeling van de dienst Stadsbeheer ligt hieraan waarschijnlijk te grondslag.

Thans zal ik ingaan op uw puntsgewijze opmerkingen over de brief van de heer V die u heeft ontvangen als reactie op uw klacht.

Het punt over uw door het Gemeentelijk Contactcentrum doorgestuurde e-mailberichten van april 2004 laat ik voor wat het is, nu u heeft aangegeven genoeg te hebben genomen met de verklaring van de heer M hieromtrent. Wel is mij gebleken dat er bij de gemeente Den Haag 25 medewerkers zijn met de naam M. Drie hiervan hebben de voorletter ., waardoor foutieve doorzending tot de mogelijkheden kan behoren. Door de inmiddels verstreken tijd, het betreft e-mailberichten uit 2004, kan niet meer worden nagegaan of daar ook daadwerkelijk sprake van is geweest.

Op 4 juni 2004 heeft overleg plaatsgevonden tussen de voor- en tegenstanders van de herbepanting van de onderhavige groenstrook, waardoor voetballen onmogelijk zou worden. De heer M had de heer M benaderd over de herbepanting, waarop de heer M werd uitgenodigd. Op dat moment was de heer M niet bekend met uw visie hieromtrent, noch waren uw adresgegevens bij hem bekend, zodat u niet persoonlijk bent uitgenodigd voor het overleg. U werd door de heer M uitgenodigd mee te gaan naar het overleg, waarschijnlijk omdat bij hem bekend was dat ook u tegen de herbepanting van de groenstrook was. Over dit overleg stelt u dat niet was afgesproken dat een eventueel voorstel door de aanwezigen zou worden ondertekend en het was ook niet vastgelegd in het verslag van de bespreking. Naar mijn mening was het doel van het overleg het zoeken naar een voor alle partijen aanvaardbare oplossing met betrekking tot de groenstrook. Indien niet alle partijen een handtekening plaatsen op een ontwerp dat de goedkeuring kan wegdragen, is het voor de groenbeheerder niet mogelijk om na te gaan dat het hier een door beide partijen gedragen voorstel betreft. Het feit dat de heer M het ontwerp heeft geretourneerd met het verzoek zorg te dragen voor ondertekening acht ik derhalve niet onzorgvuldig.

Ook op uw opmerking over de e-mail van 18 juli 2004 ga ik niet verder in, nu ook hier door de verstreken tijd niets meer valt na te trekken. Wel blijkt dat u met betrekking tot het onbeantwoord blijven van deze e-mail niet gerappelleerd heeft. Ik trek deze conclusie uit het feit dat u hierover geen mededelingen doet in uw klachtschrift. Uit de correcte adressering van de door u bijgevoegde e-mail van 18 juli 2004 trek ik wel met u de conclusie dat de heer M deze ontvangen zou moeten hebben. Waarom een reactie is uitgebleven valt thans niet meer na te gaan.

De opmerking van de heer V over het uitblijven van een reactie van de heer M en de andere omwonenden, terwijl verderop in de klachtafhandelsbrief door de heer V wordt gesproken over de reactie van de familie K, betreft een vergissing. De heer V doelde hierbij op het uitblijven van het door alle deelnemers van het overleg d.d. 4 juni 2004 ondertekende voorstel. Derhalve is op 29 september 2004 door de heer M een herinneringsbrief verzonden naar de heer M. Nu de heer M in eerste instantie het niet ondertekende voorstel opstuurde en het ook aan hem werd geretourneerd ter ondertekening door alle deelnemers aan het overleg, is er voor gekozen alleen de heer M hiervan per brief op de hoogte te stellen. Het is naar mijn mening gerechtvaardigd voor de heer M er vanuit te gaan dat de heer M zich als aanspreekpunt opwierp met betrekking tot het voorstel. Het is naar mijn mening dan ook niet onredelijk dat alleen naar de heer M een herinneringsbrief is verzonden. Uiteraard was het beter geweest, nog los van het feit dat het slechts een viertal adressen betrof, alle betrokkenen een afschrift van deze brief te zenden.

Dan de opmerking over het nadruk leggen op het bereiken van consensus met alle bewoners, terwijl naar uw mening niet alle bewoners werden geraadpleegd, doch slechts de bewoners die zich gemeld hadden bij de groenbeheerder. Voor het herbepanten van een reeds bestaande groenstrook is het mijns inziens niet noodzakelijk met de hele woonwijk in overleg te treden. Zowel u en de heer M, alsmede beide andere families die deelnamen aan het overleg van 4 juni

2004, vertegenwoordigden naar mijn mening de mogelijke standpunten. Men is nu eenmaal voor of tegen. Doel was na te gaan of er tussen deze twee standpunten een middenweg kon worden gevonden die voor beide partijen aanvaardbaar zou zijn. Het plaatsen van minigoals is aangegeven als handreiking bij een discussie over de materie tussen de beide partijen. Tevens is aangegeven dat de doeltjes voor een periode van zes maanden zouden worden geplaatst, waarna een evaluatie zou volgen. Indien de overlast zou blijven voortbestaan zouden de doeltjes worden verwijderd. In ieder geval werd afgesproken dat de deelnemers aan het overleg een tekening met de wensen zouden inleveren. Als eerder gemeld was de intentie dat deze tekening de goedkeuring van alle deelnemers aan het overleg zou moeten kunnen dragen. Zonder deze consensus zou de groenstrook weer opnieuw worden hersteld in de oude situatie, derhalve herbepant. Hiermee was immers al een begin gemaakt. Uiteindelijk leverde dit de tegenreactie bij de heer M en u op, resulterende in het overleg van 4 juni 2004.

Dan uw opmerking over het feit dat de heer V in zijn brief aan u aangeeft dat het hier niet gaat om de wijziging van de inrichting. U bent een andere mening toegedaan, u spreekt zelfs van een functiewijziging. Naar mijn mening is het duidelijk dat het hier een groenstrook betreft waarin door de kinderen gevoetbald werd, zonder dat het een trapveldje betrof. Dit staat ook vermeld in het verslag van het overleg d.d. 4 juni 2004. Hier staat te lezen dat door het voetballen de beplanting voor een deel is verdwenen. Derhalve is er geen sprake van een wijziging in het gebruik, doch slechts van het herstellen in de oude staat van de groenstrook, waardoor voetballen minder makkelijk zal worden.

Tenslotte geeft u in uw brief nog aan dat de heer V niet is ingegaan op uw brief d.d. 18 mei 2005. Deze brief tref ik niet aan in de door u meegezonden stukken. Wel tref ik een brief uwerzijds aan van 21 mei 2005. Deze brief is door de dienst Stadsbeheer aangemerkt als een klachtschrift en is conform de interne klachtenprocedure in behandeling genomen, resulterend in de brief van 30 juni 2005 van de heer V. Reeds aan het begin van deze brief laat ik mij uit over de niet zorgvuldige wijze van afhandeling van uw klacht door de dienst Stadsbeheer.

Concluderend ben ik het met de heer V eens dat uw klacht over de wijze van communicatie met u door de heer M gegrond is. De heer M had zorgvuldiger en alerter dienen te communiceren met alle partijen die deelnamen aan het overleg van 4 juni 2004. De tijdsspanne tussen de verschillende brieven is te lang.

U geeft aan dat u opkomt voor de belangen van de spelende kinderen en dat u de mening bent toegedaan dat de heer M slechts oog heeft voor de klagers die zich tegen het voetballen verzetten. Omgekeerd zou de heer M er door de tegenstanders van beticht kunnen worden dat hij zijn oren slechts laat hangen naar de voorstanders van het voetballen, indien hij de minigoals wel had geplaatst. U begrijpt dat het onmogelijk is om tot consensus te komen, ondanks het feit dat de heer M dit toch heeft getracht te bewerkstelligen. Het zou beter zijn geweest indien de heer M duidelijker voorwaarden vooraf had gesteld voordat het overleg van 4 juni 2004 plaatsvond. Door dit niet te doen is een voor u onbevredigende situatie ontstaan, zonder dat ik de heer M dit verwijt. Het feit dat ter plaatse nog steeds speelapparaten aanwezig zijn houdt in dat kinderen er nog steeds kunnen spelen. Hiermee zijn ook de belangen van de kinderen in de buurt gediend. Het wordt de kinderen slechts moeilijker gemaakt om nog te voetballen, maar bijkomstigheid is dat de kleinere en niet voetballende kinderen rustiger kunnen spelen met de schommels, zonder dat ze bang hoeven te zijn een bal tegen het hoofd te krijgen. Overigens geeft u zelf aan dat zich in de buurt enkele 'trapveldjes' bevinden. Uw opmerking dat de heer M alsnog de minigoals dient te plaatsen neem ik niet over. Een dergelijk verzoek zal ik dan ook niet voorleggen aan de heer M.

Hoogachtend,
de Gemeentelijke ombudsman,

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

De heer B. T

Den Haag, 20 april 2006

Onderwerp : uw klacht over de DSZW
dosiernr. 2006.0158

Kenmerk : IS/tj/2006.0332

Geachte heer T,

Bij e-mail van 3 januari 2006 hebt u zich bij mij beklaagd over de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten (SZW). Op diezelfde dag hebt u een gelijklopende klacht ingediend bij de gemeente zelf. De klacht betreft de wijze waarop de dienst u bejegend heeft toen u namens uw moeder en zuster papieren kwam inleveren met betrekking tot hun vakantie in het buitenland.

Bevindingen

Aangezien u uw klacht ook bij de gemeente zelf had ingediend, heb ik mijn bemoeienis in eerste instantie beperkt totdat de interne klachtenprocedure was afgehandeld. Op 31 januari 2006 heeft de directeur SZW erkend, dat er niet zorgvuldig was gehandeld gelet op het feit, dat men binnen de dienst genoegzaam op de hoogte is van de situatie van uw moeder en zuster. In de brief geeft de directeur aan, dat de verwickelingen in het geheel niet nodig waren geweest. Hij biedt ook zijn verontschuldigingen aan voor de uitlatingen van een van de betrokken ambtenaren over uw gehandicapte zuster. Op 15 februari 2006 heb ik contact met u opgenomen en gevraagd of u na ontvangst van deze brief uw klacht bij mij nog wilde doorzetten. U gaf aan niet tevreden te zijn. Naar uw oordeel, werden de verwickelingen aan uw eigen handelwijze verweten. U vond het ook niet correct dat de betrokken ambtenaar niet zelf excuses had aangeboden.

Ik heb naar aanleiding van uw opmerkingen contact gezocht met de betrokken ambtenaar. Hij heeft aangegeven dat de brief van 31 januari 2006 niet beoogt te zeggen, dat de gang van zaken uw eigen schuld was. Veeleer wordt geconstateerd dat er feitelijk sprake was van verwarring met als gevolg dat naar de mening van de ambtenaar van weerskanten toon en woordkeuze te wensen overlieten. Voor dit voorval heeft de directeur namens de gemeente verontschuldigingen aangeboden. Hij heeft aangegeven, dat hij voor uw moeder en zuster al direct na het incident in een correcte sfeer alles in orde heeft gemaakt. Hij heeft tevens aangegeven, dat de zaken van uw moeder en zuster tot weinig onderling contact leiden. Op dit moment regelt u alles schriftelijk voor hen beiden. Hij heeft gezegd bereid te zijn, mocht u eerdaags voor uw familie één en ander mondeling willen regelen, de lucht tussen u en hem te klaren.

Beoordeling

De directeur SZW heeft uw klachten over de wijze van optreden van zijn dienst ten opzichte van u terecht gegrond verklaard. Ik kan in de betreffende brief niet lezen, dat u impliciet de schuld krijgt van de ongelukkige gang van zaken. Uit navraag is mij ook gebleken dat dit niet het geval is. Ik constateer dat de betrokken ambtenaar in elk geval bereid is van zijn kant de relatie te herstellen.

Conclusie

Uw klacht over de wijze van klachtafhandeling door de directeur SZW bij brief van 31 januari 2006 acht ik niet gegrond. Mocht eerdaags persoonlijk contact nodig zijn om de zaken van uw moeder en zuster te behartigen, dan ga ik er vanuit dat dit de kans biedt de relatie tussen u en de betrokken ambtenaar te herstellen.

Hoogachtend,
de Gemeentelijke ombudsman,

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

De heer / Mevrouw M. T

Den Haag, 30 mei 2006

Uw brief van : 14 mei 2006
Onderwerp : uw klacht over de Facilitaire Dienst
dossierr. 2006.0282
Kenmerk : IS/rh/2006.0457

Geachte heer, mevrouw T,

Hiermede bevestig ik de goede ontvangst van uw brief met bijlagen, d.d. 14 mei 2006.

In uw brief stelt u dat bij de parkeergarage aan het Spui te Den Haag niet duidelijk staat aangegeven dat deze op zondagen om 18:00 uur sluit. Die mening deel ik niet met u. Zoals de heer T van de Facilitaire Dienst u reeds schreef, heb ik, evenals mijn voorgangster inderdaad moeten vaststellen dat voldoende duidelijk staat aangegeven dat de garage op zondagen eerder is gesloten dan op andere dagen van de week. Dit staat reeds vermeld in mijn jaarverslag over 2004, en wel op de bladzijde 136 en 138 (dossiers 2002.087 en 2004.170). Fotokopieën van de betreffende bladzijden ontvangt u als bijlagen bij deze brief. Tevens kan ik u verwijzen naar het ingesloten jaarverslag over 2005 (dossiers 2005.275 en 2005.350 op bladzijde 64).

Hoogachtend,

de Gemeentelijke ombudsman,

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

De heer J. V

Den Haag, 5 januari 2006

Onderwerp : uw klacht over de DSO
dosiernr. 2004.0188

Kenmerk : DB/tj/2006.0001

Geachte heer V,

Hiermede bevestig ik het telefoongesprek van 1 november 2005 naar aanleiding van uw klacht over de gang van zaken bij de koop van uw woning op perceel nummer 00 in planonderdeel de V in de Wateringse Veld op 20 april 2000.

Kort weergegeven komt uw klacht hier op neer. U voelt zich na de bouw van uw woning bekocht, omdat het totale oppervlak van de kavel met daarop uw woning ongeveer 17 m² minder bedraagt dan door het Bouwfonds Woningbouw B.V. en de Ontwikkelingscombinatie Wateringse Veld (OCW) was voorgesteld. Als gevolg daarvan is de erfafscheiding (muur met hek) van een belendende vrijstaande woning tegen uw woning aangebouwd waardoor volgens u uw hoekwoning op tekening in de praktijk tot een tussenwoning gereduceerd is.

Behalve de OCW verwijt u tevens de Dienst Stedelijke Ontwikkeling (DSO) en verschillende organisatieonderdelen daarvan in de aanloop van de planrealisatie en nadien de Gemeentelijke Belastingdienst bij de vaststelling van de WOZ-aanslag, zodanig gehandeld te hebben dat u daarvan financieel nadeel hebt ondervonden.

Bij aanvang van mijn onderzoek heb ik aangegeven in principe onbevoegd te zijn uw klacht in behandeling te nemen, omdat ten tijde van indiening van de klacht 6 maart 2003, er meer dan een jaar verstreken was sedert de aanleiding van de klacht. Dit nog daargelaten dat in deze kwestie een bezwaar- en beroepschriften procedure gevoerd had kunnen worden en dat er sprake was en is van contractuele overeenkomsten tussen u en de verkopende partij, niet zijnde de gemeente Den Haag.

Gelet op de tamelijk complexe materie en het feit dat de gemeente dan wel niet rechtstreeks, maar wel indirect met de (voorbereidende) gang van zaken te maken had gehad, heb ik toch gemeend de zaak aan een nader onderzoek te moeten onderwerpen. Zoals ook u zelf hebt ervaren was het vergaren van de benodigde informatie een vrij moeizame bezigheid waar meer tijd dan mij lief is, mee is heengegaan.

Op uw verzoek heb ik mij gebogen over de volgende punten:

- 1- het afkeuren van de gebouwde muur met hek tegen uw woning waarvoor geen bouwvergunning zou zijn afgegeven;
- 2- het aanpassen van de kavel aan de oorspronkelijke tekening waarvoor bij de notaris is getekend;
- 3- het aanpassen van het bedrag van de afgekochte erfpacht wanneer aanpassen van de kavel niet mogelijk is;
- 4- het aanpassen van de WOZ-waarde;
- 5- schadevergoeding voor de onjuiste voorstelling van zaken.

Uit uitgebreid dossieronderzoek, informatie uitwisseling met diverse organisatieonderdelen van de DSO en de OCW, alsmede mijn onderzoek ter plaatse (samen met u) bij de DSO op dinsdag 22 februari 2005, is mij ten aanzien van de hiervoor genoemde punten het volgende gebleken.

Ad 1

Hiervan kan geen sprake (meer) zijn ten tijde van de aanleg van de erfafscheidingen had u bezwaar kunnen maken tegen het in afwijking met de tekeningen opbouwen van de erfafscheiding.

Ad 2

Zie ad 1 en combinatie hiermee zie verder artikel 2, lid 2 van de akte van levering dat luidt: "Indien de hiervoor vermelde grootte van het verkochte en/of de verdere omschrijving daarvan niet juist is of niet volledig is, ontleent nòch verkoper nòch koper daaraan rechten."

Ad 3

Zie ad 2 en verder citeer ik uit een aan mij gerichte antwoordbrief van de OCW d.d. 25 juni 2003:

"Úit de kadastrale registratie blijkt dat de oppervlakte van het perceel 2 are en 18 centiare bedraagt. De kaveloppervlakte waarop de erfpacht canon is berekend en die bij het notariële transport is uitgegeven bedraagt 2 are en 35 centiare. Een verschil van 17 centiare."

Naar mij door OCW is medegedeeld is er slechts sprake van compensatie in de bouwwereld wanneer de afwijking van de perceelsgrootte meer dan 10% bedraagt. Nog afgezien van het onder ad 2 geciteerde artikel is hiervan in uw geval geen sprake.

Ad 4

Gelet op het taxatieverslag van 1 januari 2005 behorende bij het WOZ- aanslagbiljet van 28 februari 2005, is de oppervlakte aangepast. Tegen de omschrijving in het aanslagbiljet van uw woning als "eind- eengezinswoning" hebt u per 23 maart 2005 bezwaar gemaakt.

Ad 5

Mede gelet op het voorstaande tenslotte nog het volgende. De OCW heeft mij bij eerdergenoemde brief van 25 juni 2003 ten aanzien van het zijpad als volgt geïnformeerd. "De realisator Bouwfonds heeft het bouwplan geheel conform de tekeningen bij de koopaanname-overeenkomst gerealiseerd. Op deze tekeningen is het zijpad niet aangegeven. Inderdaad is in de ontwerpfase sprake geweest van een zijpad om de berging achterin de tuin te kunnen bereiken. In de verkoopdocumentatie zijn dit pad en deze berging opgenomen. Omdat de breedte van dit zijpad te gering zou worden, is niet alleen de berging achterin de tuin, maar ook een berging aan de voorzijde van de woning gebouwd. Beide bergingen zijn conform de tekening bij de koopaannameovereenkomst en zijn conform de bouwvergunning gebouwd. De berging aan de voorzijde is uiteraard bereikbaar vanaf de straat. Deze berging was niet opgenomen in de verkoopdocumentatie."

Verder wijs ik op het gestelde door het hoofd Erfpachtbedrijf van de DSO, de heer H. v E in zijn brief van 2 oktober 2001.

"Gelet op het verkoopregulerend beding en uw motivatie, in dit geval de oplevering van een kleinere kavel en een tegenvallende toegankelijkheid dan verwacht, welk verwachtingspatroon gebaseerd was op de in uw beleving onduidelijke indicatieve tekening 1:1000, get. 21 juli 1999, alsmede het late tijdstip waarop u de juridische tekening GZ 8088-3 van 25 mei 2000 ontving en de zodoende tussen u en het Bouwfonds Wonen ontstane patstelling, wordt bij wijze van uitzondering aan u de toestemming verleend voor de vervreemding van het (voornoemde) recht van erfpacht."

Gelet op het voorstaande vind ik dat er voldoende compensatie heeft plaatsgevonden c.q. is aangeboden. Ik acht dan ook geen termen voor een schadevergoeding aanwezig.

Ik ga er vanuit u naar behoren te hebben geïnformeerd. Het spijt mij verder niets voor u te kunnen betekenen.

Hoogachtend,
de Gemeentelijke Ombudsman,

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

Bijlagen: 3

De heer P. V

Den Haag, 21 maart 2006

Onderwerp : uw klacht inzake Erfpacht
dosiernr. 2006.0125

Kenmerk : DB/tj/2006.0232

Geachte heer V,

Hiermede bevestig ik de goede ontvangst van uw brief van 12 maart 2006. Daarin stelt u ten aanzien van de taxatie van de grondwaarde dat de gemeente Den Haag de door de Raad geformuleerde regels voor de uitgifte van nieuwe erfpachtcontracten niet naleeft en het handelen van de ingehuurd taxateurs niet controleert.

Ik merk op dat de voorzieningenrechter in zijn vonnis van 30 december 2004 heeft geconstateerd dat de discussie over de taxatiemethodiek door het deskundigenrapport van 8 november 2004 is beslecht en dat de gemeente terecht de 55% regeling hanteert.

Ten aanzien van het handelen van de door de gemeente ingehuurd taxateurs deelt de rechter de zienswijze van de gemeente dat bij iedere taxatie van de grond door de taxateurs mede sprake is van op deskundigheid gebaseerde intuïtie, waarbij de getaxeerde waarde niet de uitkomst kan zijn van een cijfermatige benadering of wiskundige optelsom. Daarbij laat de rechter uitdrukkelijk meewegen dat de aanbieding van de gemeente niet bindend is, maar onderwerp kan zijn van een deskundigenprocedure.

Gelet op het feit dat het hier door de Raad vastgestelde en onlangs nog herbevestigde regels betreft, die bovendien bij de uitvoerende fase in geval van geschil ter beoordeling van de rechter zijn, zie ik geen rol voor mij weggelegd.

Ik onderschrijf voorts de slotopmerking in de brief aan u van 14 november 2005 van het hoofd Erfpachtbedrijf, de heer drs. T. H, waarin deze stelt de jarenlange discussie te willen beëindigen door een deskundigenprocedure met de gemeente Den Haag te starten conform de aanvullende algemene regels.

Hoogachtend,

de Gemeentelijke Ombudsman,

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

De heer W

Den Haag, 24 januari 2006

Onderwerp : uw klacht over de Gemeentelijke Belastingdienst
dossierr. 2005.0366

Kenmerk : JP/2006.0060

Geachte heer W,

Naar aanleiding van uw klacht over de Gemeentelijke Belastingdienst (GBD) bericht ik u thans als volgt.

Op 1 juli 2005 heeft u burgemeester drs W. D een klachtbrief gezonden over de naar uw mening intimiderende houding van de GBD jegens de burgers van Den Haag. U bent van mening dat de GBD, door binnen drie maanden te dreigen met de verkoop van eigendommen om het nog openstaande restant van de opgelegde aanslag te innen, schaamteloos handelt. U doelt hiermee op de inhoud van het op 28 juni 2005 aan u verzonden dwangbevel met bevel tot betaling.

Uw brief van 1 juli 2005 is bij brief van 19 augustus 2005 beantwoord door wethouder mevrouw drs E. v D. De wethouder acht beide aspecten van uw klacht, het feit dat u van mening bent dat u te snel een dwangbevel ontvangt en anderzijds de tekstuele inhoud van het dwangbevel dat u als intimiderend ervaart, ongegrond.

Met betrekking tot het dwangbevel is mij het volgende gebleken. De vervaldag van de nog openstaande termijn was 31 mei 2005. U hebt op 13 juni 2005 een aanmaning inclusief € 6,00 aanmaningskosten ontvangen. Hierop heeft u op 28 juni 2005 een dwangbevel met bevel tot betaling ontvangen. Artikel 11 van de Invorderingswet 1990 geeft aan dat indien een aanslag niet is voldaan binnen de gestelde termijn (i.c. 31 mei 2005), de ontvanger de belastingschuldige kan manen alsnog binnen tien dagen na de dagtekening van de aanmaning te betalen, onder kennisgeving dat de belastingschuldige anders door de middelen bij de wet bepaald tot betaling zal worden gedwongen. De aanmaning is gedateerd op 13 juni 2005. De GBD mag u volgens de wet niet vroeger dan 23 juni 2005 een dwangbevel zenden. Dit is ook niet gebeurd nu het dwangbevel als datum terpostbezorging 28 juni 2005 vermeldt. Artikel 12 van de Invorderingswet 1990 zegt hierover: Indien de belastingschuldige na de aanmaning in gebreke blijft, kan de invordering van de belastingaanslag geschieden bij een door de ontvanger uit te vaardigen dwangbevel. Het dwangbevel kan betrekking hebben op verschillende belastingaanslagen. Aan alle wettelijke voorschriften uit de Invorderingswet 1990 is voldaan door de GBD. De door wethouder V D als scherp omschreven termijn tussen aanmaning en dwangbevel vloeit echter voort uit de wet. De GBD valt in deze niets te verwijten. De wethouder heeft uw klacht hierover terecht als ongegrond beoordeeld. In het dwangbevel wordt duidelijk aangegeven wat de consequenties zijn indien niet op tijd betaald wordt. Hierop valt niets aan te merken, waardoor ook het klachtonderdeel over de intimiderende inhoud van het dwangbevel terecht als ongegrond wordt beoordeeld.

Bovenstaande conclusie met betrekking tot uw klacht laat onverlet dat ik de GBD heb verzocht een zinsnede toe te voegen aan het dwangbevel. Gelet op de moderne tijd, waarin betaalopdrachten met een druk op de knop worden verwerkt, ben ik van mening dat het

mogelijk kan zijn, dat het dwangbevel een betaling -gedaan door een belastingplichtige- kan kruisen. Hierdoor kan het dwangbevel als niet verzonden worden beschouwd en zouden de kosten voor de betekening van het dwangbevel niet verschuldigd zijn. De GBD heeft dit verzoek mijnerzijds inmiddels overgenomen. Letterlijk zal door de GBD vermeld worden :”Als u inmiddels heeft betaald voor of op de datum van terpostbezorging van dit dwangbevel, dan kunt u dit formulier als niet verzonden beschouwen en bent u de dwangbevelkosten niet verschuldigd”.

Concluderend stel ik vast dat de interne klachtafhandeling door wethouder V D, op correcte wijze is doorlopen en deel ik de conclusies als verwoord in haar brief van 19 augustus 2005.

Hoogachtend,
de Gemeentelijke ombudsman,

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

