

2011.684

1

I Niet tijdig reageren op declaratie

II Niet tijdig reageren op een brief

Oordeel:
Gegron: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

Gegron: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

Klager krijgt maar geen reactie van de gemeente op een door hem ingediende declaratie voor reiskosten, en een brief. Omdat de brieven en e-mails waarin hij om een reactie vraagt niets opleveren, benadert hij de ombudsman. Pas na bemoeienis van de ombudsman ontvangt hij de door hem gevraagde reacties. De ombudsman oordeelt dat de gemeente onvoldoende voortvarend heeft opgetreden: de declaratie is pas na 7 maanden afgewikkeld, en op de brief van klager is pas na 8 maanden gereageerd.

Publieke vertoning WK-finale op Binnenrotte onveilig

Klaagster is ontevreden over wijze waarop de vertoning op de Binnenrotte van de finale van het WK voetbal was georganiseerd. Ze vindt de keuze om hekken te plaatsen waarbinnen het publiek moest staan ongelukkig: bij paniek zou het als ratten in de val zitten. Bovendien zouden de hekken geen doel dienen omdat zich ook erbuiten publiek ophield. Verder stelt ze dat mensen tot het terrein werden toegelaten terwijl het al vol was. Ook vond ze het onverstandig dat de wedstrijd op maar één scherm te zien was, omdat een deel van het publiek de wedstrijd daardoor niet zou hebben kunnen volgen.

De directie Veiligheid deelt de ombudsman desgevraagd mee dat de hekken nodig waren om de bezoekersstroom te reguleren en bij te kunnen houden wanneer het terrein vol was. Voor de veiligheid was het terrein voorzien van nooduitgangen; het aantal daarvan was afgestemd op de hoeveelheid mensen die op het terrein paste. De directie geeft aan dat het aantal belangstellenden groter was dan verwacht, waardoor vanaf 18:15 uur geen bezoekers meer tot het terrein zijn toegelaten. De directie zegt verder dat ze klagsters signalen mee zou nemen / heeft genomen bij de evaluatie. Over het scherm meldt de directie dat het een keuze van de organisator en niet van de gemeente is geweest om één groot scherm op te stellen in plaats van meerdere kleinere.

Klaagster plaatst kanttekeningen bij deze reactie, waarna de ombudsman haar schrijft: *'Ik meen dat de gemeente uit weet te leggen waarom de veiligheidsmaatregelen die ze trof / liet treffen nodig waren. Ik kan niet vaststellen dat de maatregelen hun doel voorbijschoten en eerder gevaar dan veiligheid opleverden. Het standpunt van de gemeente over de maatregelen waarover u klaagt, vind ik dan ook redelijk en uw klacht ongegrond. Ten aanzien van de keuze voor één scherm stel ik vast dat de gemeente die niet maakte en verder dat er geen redenen waren voor de gemeente om bij de organisator aan te dringen op een andere keuze. De enige kanttekening die ik heb, betreft de motivering van de reactie van de directie Veiligheid op uw klacht. Mijns inziens had die aan kracht gewonnen als de directie niet enkel had aangegeven dat ze uw signaal mee zou nemen bij de evaluatie, maar ook wat de evaluatie al dan niet had opgeleverd.'*

2010.782

3

I Vraag of het besluit tot realisatie van een maatschappelijke opvang in de woonomgeving klopt.

II Antwoord op brieven laat lang op zich wachten.

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

Niet-ontvankelijk: Voldoet niet aan het kenbaarheidsvereiste: In beginsel krijgt het bestuursorgaan eerst de kans om de klacht te behandelen

Klaagster vraagt de ombudsman te onderzoeken of het college alle belangen heeft afgewogen voorafgaande aan het besluit een maatschappelijke opvang in de woonomgeving van klaagster te realiseren. Zij heeft hierover diverse brieven aan het college geschreven. Een antwoord blijft echter uit. Door tussenkomst van de ombudsman komt er een antwoord. Klaagster wil daarna weten waarom het zolang heeft moeten duren voor dit antwoord kwam. Deze klacht stuurt de ombudsman door voor de interne klachtbehandeling. Verder wijst de ombudsman klaagster erop dat er voor de realisatie van de opvang een bestemmingsplanprocedure in gang is gezet waaraan een met voldoende waarborgen omklede rechtsgang is gekoppeld. Tijdens deze procedure en na het nemen van het besluit heeft klaagster allerlei mogelijkheden om haar belangen aan de gemeente en uiteindelijk aan de rechter voor te leggen.

“De deelgemeente Charlois heeft onze subsidieaanvragen niet naar behoren behandeld. Zonder overleg heeft ze een andere organisatie als aanvrager aangemerkt. De besluiten zijn ten onrechte aan die andere organisatie verzonden en de subsidiegelden zijn ook aan hen uitbetaald.”

Klagers zijn lid van een bewonerscommissie. Deze commissie organiseert al een aantal jaren in samenwerking met de Bewonersorganisatie Carnisse (BOC) festiviteiten en andere activiteiten voor bewoners. Klagers dienen formulieren voor 2 subsidieaanvragen in bij het Participatiefonds van de deelgemeente, en voegen daarbij een zogeheten materialenlijst alsmede afschriften van hun legitimatie-bewijzen. Op zeker moment zegt de bewonerscommissie het vertrouwen in de BOC op. Op hun aanvragen horen klagers niets meer. Bij toeval ontdekken zij dat – buiten hun medeweten – de afschriften van hun legitimatiebewijzen zijn vervangen door een afschrift van het legitimatiebewijs van de voorzitter van de BOC én dat beide subsidies inmiddels zijn toegekend aan de BOC. Als klagers de stukken op het deelgemeentekantoor gaan inzien, constateren zij dat hun aanvragen ontbreken. Wel treffen zij een aanvraag op naam van de BOC aan, en (een kopie van) hun eigen materialenlijst. De toekenningsbesluiten zijn naar de BOC gezonden en de subsidiegelden zijn aan haar overgemaakt. Klagers vragen de ombudsman een onderzoek in te stellen.

De ombudsman stelt vast dat kort na de subsidieaanvragen, de relatie tussen klagers en de BOC verstoord is geraakt. De deelgemeente was hier niet van op de hoogte. Verder was, voordat de verhoudingen verstoord raakten, sprake van een vaste handelwijze aangaande subsidiegelden: het geld werd altijd op de rekening van de BOC gestort. Klagers hebben dan ook op alle door hen ingediende formulieren het rekeningnummer van de BOC ingevuld. Rekening houdend met deze feiten komt de ombudsman tot de conclusie dat de deelgemeente de subsidiegelden redelijkerwijs op de rekening van de BOC heeft kunnen storten. Hij acht de klacht om die reden ongegrond. De deelgemeente vindt achteraf gezien dat het wellicht verstandiger was geweest om klagers, als initiatiefnemers van het eerste uur, een kopie van het toekenningsbesluit te sturen. Om misverstanden in de toekomst te vermijden, lijkt het de ombudsman verstandig dat de deelgemeente in alle gevallen waarin de aanvragende organisatie niet de ontvanger van de subsidiegelden is, ook de aanvrager te informeren over de beslissing op de subsidieaanvraag.

2011.824

5

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

Verzoek om spoedbehandeling wordt genegeerd

Klaagster heeft een aanvraag ingediend voor een omgevingsvergunning. Zij vraagt de deelgemeente haar aanvraag met spoed af te handelen, omdat klaagster wil voorkomen dat na haar bevalling stof in de woning is. Een versnelde afhandeling zou volgens klaagster geen probleem moeten zijn omdat burens eerder een vergelijkbare aanvraag hadden ingediend. Klaagster klaagt er bij de ombudsman over dat de deelgemeente niet ingaat op haar verzoek.

De deelgemeente informeert de ombudsman desgevraagd dat gelet op de wettelijke termijnen waarbinnen belanghebbende de kans hebben om op de aanvraag te kunnen reageren er geen uitzonderingen op de behandelingstermijnen worden gemaakt. Daarnaast is de deelgemeente wettelijke verplicht om elke aanvraag afzonderlijk te beoordelen. De ombudsman informeert klaagster en sluit daarmee het onderzoek naar de klacht van klaagster af.

Weigering teruggave verlopen paspoort

Klaagster wendt zich tot de ombudsman, omdat de baliemedewerkster van de deelgemeente Charlois desgevraagd weigert haar verlopen – en ongeldig gemaakte – paspoort aan haar terug te geven. Klaagster dient hierover een klacht in bij de deelgemeente. In de klachtafhandelingsbrief laat de deelgemeente in het midden of klaagster daadwerkelijk om teruggave van haar onbruikbaar geworden paspoort heeft verzocht. Uit het onderzoek dat de ombudsman naar aanleiding van de klacht instelt, wordt duidelijk dat de deelgemeente het teruggeven van ongeldig gemaakte paspoorten als een uitzondering op de regel beschouwt. De ombudsman acht het daarom aannemelijk, dat klaagster een verzoek tot teruggave heeft gedaan en dat daarop een standaardafwijzing van de deelgemeente is gevolgd. De ombudsman acht de klacht gegrond en oordeelt dat de weigering als “niet behoorlijk” moet worden aangemerkt. De ombudsman verbindt aan zijn oordeel een aanbeveling, waarin hij de deelgemeente in overweging geeft haar medewerkers erop te attenderen dat in het vervolg een verzoek tot teruggave van een ongeldig gemaakt paspoort – formeel gezegd: een verzoek als bedoeld in artikel 67 lid 3 van de Paspoortuitvoeringsregeling Nederland 2001 – dient te worden gehonoreerd. Lopende het onderzoek van de ombudsman uit klaagster ook haar onvrede over de interne klachtbehandeling en de klachtbehandelaar van de deelgemeente, die niet voldoende onafhankelijk te werk zou zijn gegaan. De ombudsman geeft klaagster hierin geen gelijk. Hij is van mening dat de interne klachtprocedure voldoet aan de eisen die de Algemene wet bestuursrecht hieraan stelt, zoals het feit dat de klachtbehandelaar niet betrokken is geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd.

2011.1375

7

I Werkwijze adresonderzoek leidt tot jarenlange 'ongemakken'

II Hulp bij indienen schadeclaim

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

Onbevoegd: Geen klacht in de zin van de
regelgeving op grond waarvan de
ombudsman werkzaam is

In juni 2007 koopt klager een appartement in de gemeente Rotterdam. In januari 2008 ontdekte hij dat het daaronder gelegen appartement is verkocht. Na een adresonderzoek wordt een gezin op zijn adres bijgeschreven. De Rijksbelastingdienst merkt klager vervolgens niet meer als alleenstaande aan en met als gevolg dat hij niet meer in aanmerking komt voor een alleenstaande ouderkorting van € 300,- per maand. Dit heeft vervelende financiële gevolgen voor klager gehad.

Hij klaagt hierover bij de deelgemeente, omdat deze volgens klager heeft verzuimd hem bij het adresonderzoek te betrekken. De deelgemeente deelt klager mee dat er vanuit het oogpunt van de Gemeentelijke basisadministratie geen probleem was om het gezin in te schrijven omdat deze een aparte etage zou bewonen. Ook kadastraal gezien was er evenmin een probleem. Wel heeft de vorige eigenaar verzuimd een splitsings- en of samenvoegingsvergunning aan te vragen, wat voor de nodige problemen heeft gezorgd. Uiteindelijk lukt het klager pas in 2011 om een nieuw huisnummer te verkrijgen. Klager benadert de ombudsman, omdat hij de gemeente Rotterdam er van bewust wil maken dat simpele dingen als een adresonderzoek in de gemeente niet goed gaan en waar de burger de dupe van wordt. Ook wil hij een schadeclaim via de ombudsman indienen.

De ombudsman verricht geen nader onderzoek naar de klacht van klager, omdat de dienst Publiekszaken van de gemeente Rotterdam nu een andere werkwijze hanteert. Zo worden op verschillende momenten personen van wie het adres in onderzoek is, over het onderzoek geïnformeerd. Voor zijn claim, wijst de ombudsman klager erop dat het indienen van claims niet tot zijn taken behoort.

8

- I *“Wilt u de communicatie tussen mij en het dagelijks bestuur op gang brengen met het oog op een open overleg over de ontwikkeling van een integrale en afgewogen visie op het vestigingsbeleid en het aantal horeca-inrichtingen?”*
- II *“Wilt u het handelen van de ambtenaren in het kader van de afhandeling van een bouwvergunning onderzoeken?”*

Oordeel:

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

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Klager woont in een beeldbepalend stukje Delfshaven en ziet dat er bouwvergunning wordt verleend voor een poolhal. Hij is het daar niet mee eens, al wenst hij de uitbater van de poolhal alle goeds toe. Hij wil dat het dagelijks bestuur afspraken maakt met de bewoners over de ontwikkeling van dit gebied: er moet een integrale en afgewogen visie op het vestigingsbeleid en het aantal horeca-inrichtingen komen. De ombudsman vraagt de deelgemeente om op deze wens te reageren en tevens een onderzoek doen naar de gevolgde procedure in het kader van de aanvraag bouwvergunning voor de poolhal. De deelgemeente laat weten dat er weliswaar fouten zijn gemaakt, maar dat die niet hebben geleid tot een bouwvergunning waar geen bouwvergunning verstrekt had kunnen worden. Klager kan zich daarin niet vinden en laat weten dat hij geen heil meer ziet in klachtbehandeling. De ombudsman sluit het dossier daarna onbeoordeeld af.

9

De deelgemeente doet niets aan mijn overlastklachten

Uit het onderzoek door de ombudsman blijkt dat er onvoldoende bewijs voor de gestelde overlast is. De deelgemeente heeft daarom, vanuit haar regisserende rol, een mediationtraject voor klaagster en één van de gezinnen opgestart. Klaagster en de mediators verschillen echter zodanig van inzicht over de aanpak, dat het mediation-traject wordt beëindigd. Klaagster verwijt de deelgemeente zich niet met het conflict zelf te bemoeien, maar de ombudsman laat klaagster weten dat hij vindt dat dit de regisserende rol van de deelgemeente te buiten zou gaan. Nu de mediationpoging is mislukt, de woningcorporatie de ontruimingsprocedure tegen één van de gezinnen wegens gebrek aan bewijs heeft ingetrokken en klaagster inmiddels zelf een civiele procedure is gestart, ziet de ombudsman geen reële mogelijkheden om de gestelde overlast aan te pakken. Ten aanzien van het andere overlastgevend gezin bestaat er volgens de ombudsman voor de deelgemeente evenmin een juridische basis om het aan te pakken. De ombudsman vindt wel dat de gemeente bij haar uitspraken richting klaagster om “stevig in te zetten”, klaagster over de beperkte mogelijkheden van de (deel)gemeente had moeten informeren. De ombudsman besluit het onderzoek te beëindigen omdat alle reële mogelijkheden door de deelgemeente zijn benut en klaagster niet gebaat is bij voortzetting van het onderzoek.

2011.106

10

I Vaststellen herinrichtingsplan

II Bekendmaking inrichtingsplan

III Kappen 30 are bosplantsoen

IV Uitvoering motie herinrichting Argonautenpark

Oordeel:

Onbevoegd: Algemeen beleid, daarover gaat het democratisch gekozen wetgevend orgaan (zoals de gemeenteraad)

Ongegrond: i.c. is voldoende actief en/of adequaat informatie verstrekt

Niet-ontvankelijk: Er staat nog een bestuursrechtelijke voorziening open

Onbevoegd: Algemeen beleid, daarover gaat het democratisch gekozen wetgevend orgaan (zoals de gemeenteraad)

Klager benaderde de ombudsman, omdat hij:

1. het niet eens was met het herinrichtingsplan;
2. vond dat de deelgemeente hem persoonlijk op de hoogte had moeten stellen van het voornemen om het Argonautenpark te herinrichten;
3. het niet eens was met het kappen van 30 are bosplantsoen;
4. van mening was dat de deelgemeente de motie herinrichting Argonautenpark niet uitvoerde.

De ombudsman deelde klager mee dat hij niet bevoegd was om een onderzoek naar klachten over het algemene beleid in te stellen. Verder bleek dat er een ongevingsvergunning was afgegeven voor het kappen van de 30 are bosplantsoen waartegen klager bezwaar en beroep kon aantekenen. Tenslotte merkte de ombudsman op dat het toereikend is als een beleidsvoornemen in een huis aan huis blad bekend wordt gemaakt.

11

- I Klagers zijn niet geïnformeerd dat er een bezwaarschrift was ingediend tegen de aan hen verleende bouwvergunning.**
- II Klachten zijn consequent niet volgens de regels afgehandeld.**
- III Klagers willen alle gemaakte kosten terug.**

Oordeel:
Gegrond: i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaate informatie verstrekt

Gegrond: i.c. was er schending van het fair play-beginsel

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

Klagers hebben bij de deelgemeente Hoek van Holland een bouwvergunning eerste fase aangevraagd en gekregen. Tegen de verlening van de vergunning is gedurende 6 weken bezwaar mogelijk en daarom wachten klagers eerst deze bezwaartermijn af. Er is in die periode regelmatig contact tussen klagers en de deelgemeente, maar de deelgemeente informeert hen niet over het feit dat er een bezwaarschrift is ingediend. Klagers denken dat de bezwaartermijn ongebruikt is verstreken en vragen nietsvermoedend een bouwvergunning tweede fase aan. Zij horen pas dat er een bezwaarprocedure loopt, als DCMR Milieudienst Rijnmond hen in dat kader benadert. Volgens klager zouden zij geen kosten hebben gemaakt voor het aanvragen van de tweede bouwvergunning indien zij hadden geweten dat er een bezwaar-procedure is gestart. Klagers willen schadevergoeding van de deelgemeente, maar die voelt daar niets voor. De deelgemeente reageert vervolgens traag en weinig adequaat op klagers pogingen tot contact en "Klachten via telefoon en e-mail worden niet als formeel gezien", aldus de deelgemeente. Tijdens het onderzoek door de ombudsman stelt de deelgemeente zich op het standpunt dat er geen wettelijke verplichting is om bouwvergunninghouders te informeren over de ontvangst van bezwaarschriften. De ombudsman maakt hiermee korte metten, zijn oordeel luidt: "De norm is geschonden dat een overheidsinstantie burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief of als dat gevraagd wordt van adequate informatie voorziet". De ombudsman verbindt aan zijn oordeel de aanbeveling om het verzoek om schadevergoeding van klagers in dit licht te bezien. De deelgemeente neemt deze aanbeveling over, bekijkt het verzoek van klagers opnieuw en besluit tot vergoeding van een deel van de schade. Omdat klagers niet tevreden zijn over de hoogte van de vergoeding, wenden zij zich opnieuw tot de ombudsman. Bij verzoeken om schadevergoeding ziet de ombudsman voor zichzelf slechts een beperkte rol, hij toetst marginaal. In dit geval meent de ombudsman dat de deelgemeente bij haar beslissing van de juiste feiten en omstandigheden is uitgegaan en dat de uitkomst geen apert onredelijke is.

Uitvoering plannen voor De Bonnenpolder

Klager heeft diverse, meerjarige acties ondernomen om de ontwikkeling van de Bonnenpolder aan de orde te stellen. De ontwikkeling stagneert door gewijzigde omstandigheden of dat partners zich teruggetrokken hebben. Klager kan zich niet vinden in de gang van zaken. Hij stelt dat er afspraken zijn gemaakt en toezeggingen zijn gedaan en dat de overheid open moet communiceren over zijn voorgenomen plannen. Hij vraagt de ombudsman een klacht in behandeling te nemen over het niet uitvoeren van de door hem gewenste ontwikkelingsplannen. De ombudsman schrijft klager: *“Na kennis te hebben genomen van uw lezing en die van de gemeente, heb ik mijzelf afgevraagd of klachtbehandeling ervoor kan zorgen dat de genoemde partijen de uitvoering van het plan alsnog ter hand nemen.Het is niet aan mij om beleidsmatige keuzen -zoals de keuze om eerst zekerheid over de financiën te krijgen voordat vervolgstappen worden gezet en de keuze om deelname af te laten hangen van de deelname van andere partijen- te beoordelen. Die moet ik respecteren. Ik kan slechts op hoofdlijnen toetsen of de keuzen (niet on)redelijk zijn. Afgaande op de argumenten die de (deel)gemeente aanvoert, lijkt mij dat het geval. Ik stel kortom vast dat klachtbehandeling hier niet bij kan dragen aan een oplossing.”* en besluit geen onderzoek te starten naar de klacht.

2010.502

13

- I Afhandeling aanvraag kapvergunning en toezending van het onderliggende advies verloopt niet vlekkeloos.**
- II Als de stukken binnen komen is de bezwaartermijn verlopen.**
- III Verlenging beslistermijn zonder formele IV mededeling**
- IV Klager stelt rol van ambtenaar ter discussie.**

Oordeel:
Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

Ongegrond: i.c. geen schending van het fair play-beginsel

Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

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

Klagers zoon heeft een kapvergunning bij de deelgemeente aangevraagd. Klager stelt dat hij dit op advies van een medewerker van de dienst Gemeentewerken heeft gedaan. Tot zijn verbazing wordt de aanvraag op advies van dezelfde medewerker een aantal maanden na de indiening daarvan afgewezen. Hij vraagt de deelgemeente om hem het onderliggende advies toe te sturen. De deelgemeente stuurt hem dit na het verstrijken van de bezwaartermijn toe. Klager klaagt bij de ombudsman over de afhandelingstermijn, de trage toezending van het onderliggende advies en over de onduidelijke rol van de medewerker van de dienst Gemeentewerken. De ombudsman bevrage de deelgemeente hierover. De deelgemeente stelt dat tegen de gebruiken in, de zoon van klager telefonisch over de verlenging van de beslistermijn is geïnformeerd. Klager betwist dit. Of de deelgemeente de zoon wel of niet heeft geïnformeerd, uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat de deelgemeente hoe dan ook te laat een beslissing nam. Gelet op de inhoud van het besluit, ziet de ombudsman echter niet in, dat geen bezwaar kon worden gemaakt. De ombudsman vindt dat klager ook zonder kennis van de inhoud van het advies bezwaar had kunnen maken. Daar komt nog bij dat er in het besluit op wordt gewezen, dat de termijn voor het indienen van een zes weken is. De ombudsman komt dan ook tot het oordeel dat de deelgemeente klagers zoon niet heeft belet zijn procedurele kansen te benutten. Wel acht de ombudsman het niet behoorlijk dat de deelgemeente er ruim twee maanden over heeft gedaan om het advies van de dienst Gemeentewerken toe te sturen. Over de rol van de medewerker van deze laatste dienst blijft het overigens het woord van klager tegenover het woord van deze medewerker en de ombudsman laat dit punt voor wat het is.

2011.851

14

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

**Klager meent dat Stadstoezicht beter moet
optreden bij parkeerproblemen op zijn woonerf.**

De ombudsman vraagt Stadstoezicht wat de mogelijkheden zijn om op klagers' woonerf te handhaven op parkeerovertredingen. Stadstoezicht zegt daarop toe het woonerf in de route op te nemen. Voor het overige informeert de ombudsman klager dat gemeente weinig mogelijkheden heeft om burens te dwingen op een goede manier met elkaar om te gaan. Klager kan zich in eerste instantie niet goed vinden in de suggestie van de ombudsman om zelf met zijn burens het gesprek aan te gaan. Hij vindt dat de gemeente hier een rol in heeft. Een paar weken later belt hij de ombudsman dat hij toch is gaan praten met zijn burens en dat dit heel goed uitpakt is. Er bleek sprake te zijn van misverstanden. De burens hebben alles uitgepraat én goede afspraken gemaakt voor de toekomst.

Uitblijven reactie op verzoek om het treffen van verkeersremmende maatregelen: "in onze straat wordt veel te hard gereden."

Klagers wenden zich tot de ombudsman omdat zij vinden dat er onvoldoende verkeersremmende maatregelen zijn genomen in hun straat. Zij hebben de deelgemeente gevraagd om aanvullende maatregelen te nemen, maar die reageert niet op hun verzoeken. De ombudsman vraagt het dagelijks bestuur van de deelgemeente om op de klacht te regeren. Deze reactie laat lang op zich wachten, zelfs als de ombudsman de deelgemeente vraagt om te reageren. De deelgemeente laat op verzoek van de ombudsman weten dat er eerst een onderzoek moet worden gedaan naar de verkeerssnelheden in de straat. De deelgemeente geeft echter geen uitsluitsel wanneer het onderzoek begint, wanneer het eindigt, over welke periode er gemeten wordt en hoeveel tijd er nodig is om de meetgegevens te analyseren en tot een besluit te komen op basis van die meetgegevens. Op verzoek van de ombudsman geeft de deelgemeente aan:

1) dat de resultaten half september bekend worden, 2) er gemeten wordt over een periode van 2 weken, buiten de schoolvakanties en 3) dat als er maatregelen nodig zijn, die binnen 3 maanden na het bekend worden van de meetgegevens uitgevoerd worden. De ombudsman spreekt met klagers af dat hij zal toezien op deze termijnen. Op 14 september 2011 reageert de deelgemeente: "Naar aanleiding van uw klacht die u in 2010 bij de ombudsman heeft neergelegd informeer ik u als volgt over de voortgang." en op 1 november 2011: "Uit de metingen blijkt dat er in delaan niet stelselmatig te hard wordt gereden." De ombudsman schrijft klagers daarop: "Ik stel vast dat de deelgemeente nu onderzoek heeft gedaan en op basis van dit onderzoek een besluit heeft genomen. Ik wil u in de gelegenheid stellen om te reageren.....al zie ik op dit moment weinig ruimte voor verdere klachtbehandeling..." Daarna sluit de ombudsman het dossier.

2011.560

16

“Fietzers en voetgangers vogelvrij”

Oordeel:
Geen (eind)oordeel: Adviseren: coachen,
meedenken, procesbewaken of vinger aan de
pols houden

Klager meent dat de veiligheid van fietsers en voetgangers is verslechterd na een herinrichting van het Oostplein: borden zijn verplaatst, oversteekpaden verdwenen. Hij beklaagt zich bij de deelgemeente en benadert de ombudsman als hij er met de deelgemeente niet uitkomt. Desgevraagd meldt de deelgemeente dat de kwestie telefonisch met klager was afgedaan. Uit het feit dat klager hem heeft benaderd maakt de ombudsman echter anders op. Hij vraagt de deelgemeente alsnog een standpunt in te nemen. Die meldt vervolgens dat niet zij, maar de deelgemeente Centrum verantwoordelijk is. De ombudsman vraagt de deelgemeente ervoor te zorgen dat de klacht op de juiste plek terecht komt en wordt behandeld. Omdat de deelgemeente de klacht aanvankelijk naar de Servicedienst zendt, gaat de ombudsman zelf na of de deelgemeente Centrum klagers signaal kent. Dat blijkt het geval. Samen met andere soortgelijke klachten is het aanleiding voor die deelgemeente om de veiligheid van het plein tegen het licht te houden.

2011.504

17

Achterstallig onderhoud aan toegangsweg naar de woning en problemen met de verkeerssituatie: met de auto moet een stuk over een fietspad gereden worden.

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

De ombudsman vraagt de deelgemeente om met klager in overleg te gaan. Dat gebeurt en daarbij worden ook andere omwonenden en gebruikers van de toegangsweg betrokken. Het duurt even, maar dan komen deelgemeente, klager en andere gebruikers en omwonenden eensgezind tot een uitkomst. De ombudsman sluit daarop het dossier.

2011.605

18

Oversteekplaats

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

Klager zou graag zien dat de gemeente een oversteekplaats nabij zijn woning aanlegt. Hij heeft de deelgemeente daarom gevraagd, maar een antwoord blijft uit. Op verzoek van de ombudsman zorgt de deelgemeente alsnog voor een antwoord. Daaruit blijkt dat de deelgemeente, op basis van adviezen van verkeersdeskundigen, niet voelt voor een oversteekplaats. De ombudsman laat klager weten dat hij die keuze moet respecteren. Wel kan hij beoordelen of de deelgemeente zijn besluit behoorlijk heeft voorbereid. Dat wil zeggen zich een voldoende beeld heeft gevormd van de situatie en de belangen, de belangen heeft afgewogen met een behoorlijk standpunt als gevolg. Klager laat weten daar niet meer voor te voelen.

19

- I Bij de interne klachtenafhandeling is niet alle relevante informatie verzameld.**
- II De feiten in de afhandelingsbrief kunnen de conclusie niet dragen.**

Oordeel:
 Gegrond: i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaate informatie verworven
 Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

De zoon van klagers is in 2010 ruim 8 jaar leerling op een school voor Voortgezet Speciaal Onderwijs (VSO) voor zeer moeilijk lerende kinderen (ZMLK). In het voorjaar van 2010 trad er voor het eerst een verandering in zijn gedrag op waar de school actie op onderneemt. De school besluit een verwijderingsprocedure op te starten. Klagers menen dat de school in strijd met de wet heeft gehandeld en dat de leerplichtambtenaar daar iets aan had moeten doen. In de periode maart 2010 tot en met augustus 2010 hebben klagers alleen telefonisch contact gehad met de leerplichtambtenaar van de dienst. In die contacten stelden zij vragen over de gang van zaken op school. Klagers komen er met de ambtenaar niet uit en klagen er bij de dienst over dat deze niet op de hoogte was van de geldende regelgeving en ook niet wist welke plichten de school had. Ook klagen zij over de telefonische bejegening door de ambtenaar. Tijdens de interne klachtbehandeling erkent de dienst dat de leerplichtambtenaar ondeskundig was, maar toch wordt de klacht ongegrond verklaard. Klagers begrijpen dit niet en benaderen de ombudsman. De ombudsman schrijft klagers:

“Door de klacht op 30 november 2010 ongegrond te verklaren heeft de dienst een standpunt ingenomen, dat niet gedragen wordt door de feiten (waaronder de erkenning van het niet hebben van de juiste dossierkennis) en de omstandigheden die tijdens het onderzoek naar voor zijn gekomen. De dienst heeft dit standpunt telefonisch nader toegelicht en gesteld dat de leerplichtambtenaar regelmatig met scholen voor Speciaal Onderwijs te maken had en dus ook met de Wet op de expertise centra. Dat dit het geval is, blijkt niet uit de gekozen formuleringen in de brief van 30 november 2010 en kan mijns inziens voor een buitenstaander ook niet duidelijk zijn. De brief had op dit punt dus nader gemotiveerd dienen te worden. De dienst heeft door uw klacht ongegrond te verklaren, in strijd met het motiveringsbeginsel gehandeld en zich om die reden niet behoorlijk jegens u gedragen. Uw klacht daarover is gegrond.

De ombudsman concludeert dat op verschillende momenten tussen de leerplichtambtenaar en klagers sprake was van miscommunicatie waarbij de gemoederen hoog opliepen. Het was aan de leerplichtambtenaar om aan te voelen dat een persoonlijk gesprek nodig was. De dienst erkent ook dat het beter was geweest u uit te nodigen voor een gesprek om gezamenlijk te onderzoeken hoe uw zoon het beste geholpen kon worden. Door dit niet te doen heeft u onvoldoende de gelegenheid gehad uw kant van het verhaal aan de leerplichtambtenaar uit te leggen. Dat blijkt ook uit het feit dat de leerplichtambtenaar erkent dat hij de informatie waar hij vanuit ging niet altijd overeenstemde met de feiten uit het klachtendossier van de

dienst. Dat de leerplichtambtenaar waarnam omdat er veel zieken waren en hij door de drukte ervoor heeft gekozen via de telefoon zijn bemiddelende rol uit te oefenen, is volgens de ombudsman een verklaring voor de gang van zaken, maar geen verontschuldiging. Deze situatie kan de dienst niet disculperen. De dienst heeft onzorgvuldig jegens u gehandeld door – alvorens uw klacht te beoordelen – niet alle relevante feiten en omstandigheden te verzamelen. Uw klacht hierover is gegrond.”

De ombudsman wijst de dienst aan als verantwoordelijk voor de organisatie en de vervanging jegens ziekte, niet de individuele ambtenaar.

Oordeel:
Ongegrond: i.c. geen schending van het
discriminatie-verbod

Ongegrond: i.c. geen schending van een
grondrecht

I *“De gemeente Rotterdam discrimineert; waarom moet ik me verantwoorden voor mijn levensovertuiging en voor mijn beroep op vrijstelling van de leerplicht?”*

II *De gemeente schendt mijn recht op vrijheid van godsdienst en levensovertuiging.”*

Klager doet een beroep op vrijstelling van de leerplicht; hij wil zijn dochter niet inschrijven bij een school en beroept zich op artikel 5b van de Leerplichtwet (verzoek om vrijstelling op de leerplicht omdat er bezwaren zijn tegen de richting van het onderwijs op alle op redelijke afstand van de woning gelegen scholen of instellingen waar klagers dochter geplaatst zou kunnen worden). De wet legt de bewijslast daarvoor bij de ouder en de leerplichtambtenaar confronteert klager hiermee.

Door de bewijslast bij klager neer te leggen, vindt klager dat hij zich dus moet verantwoorden voor zijn levensovertuiging en dat daaruit volgt dat de gemeente Rotterdam zich schuldig maakt aan discriminatie én zijn recht op vrijheid van godsdienst en levensovertuiging schendt. De ombudsman toetst of de dienst alle juiste feiten en omstandigheden heeft onderzocht alvorens te beslissen de zaak door te sturen naar de Officier van Justitie. In dat kader heeft de leerplichtambtenaar tijdens het onderzoek gevraagd naar de levensovertuiging om te beslissen of klagers verzoek gegrond was of niet. De ombudsman stelt vast dat de leerplichtambtenaar op basis van de hem ter beschikking staande gegevens kennelijk niet heeft vast kunnen stellen dat de bezwaren van klager gericht waren tegen de richting van de scholen. De ombudsman deelt dit klager mee en schrijft hem *“Bij de rechter zal duidelijk worden of uw bedenkingen de richting van het onderwijs betreffen. Bij die beoordeling wordt impliciet duidelijk of de handelwijze van de leerplichtambtenaar correct is geweest”*. Omdat de leerplichtambtenaar niet anders heeft gehandeld dan de wet hem voorschrijft zie ik geen grond om te concluderen dat er daadwerkelijk sprake is van discriminatie en een schending van uw grondrecht.”

Akten van erkenning hadden niet mogen worden opgemaakt. Uit coulanceoverwegingen vergoeding van helft kosten.

Klaagster, een Nederlandse, trouwt in 1997 in het buitenland met een eveneens Nederlandse man. Als zij en haar man het huwelijk in 1998 willen laten registeren bij de gemeente Rotterdam, blijkt dit niet mogelijk omdat op de huwelijksakte een apostille (een internationaal erkende waarmerking van de echtheid van een handtekening) ontbreekt. De afdeling Burgerzaken plaatst bij beiden een signalering en een aantekening over dit huwelijk op de persoonslijst GBA. Achter de apostille zijn klaagster en haar man nooit meer aangegaan. Zij gaan ervan uit dat hun huwelijk niet rechtsgeldig is. In 2000 gaan zij uit elkaar.

Na verloop van tijd krijgt klaagster in Nederland een andere relatie, uit welke relatie 2 kinderen worden geboren. Beide kinderen worden door haar nieuwe partner erkend en de akten van erkenning worden in 2002 en 2005, zonder dat het buitenlandse huwelijk van klaagster nog ter sprake komt, ingeschreven in de GBA Rotterdam. Klaagster en haar nieuwe partner willen daarna trouwen, maar dan blijkt dat de aantekening van haar huwelijk in het buitenland in de persoonslijst GBA blijft staan, zolang de buitenlandse akte met apostille niet is getoond.

In januari 2008 wordt de echtscheiding van het buitenlandse huwelijk tussen klaagster en haar echtgenoot uitgesproken en ingeschreven, een maand later wordt het huwelijk tussen klaagster en haar huidige partner – de biologische vader van de kinderen – voltrokken en ingeschreven. Op dat moment blijkt dat de kinderen niet erkend hadden mogen worden door de huidige partner. Zolang een huwelijk nog in stand is, geldt namelijk de geregistreerde echtgenoot als vader van de tijdens dat huwelijk geboren kinderen, ook als is hij niet de biologische vader.

In oktober 2008 zet de dienst Publiekszaken de procedure in werking om via de officier van justitie bij rechterlijke uitspraak de erkenning van de beide kinderen terug te draaien. De rechtbank Rotterdam beslist in april 2009 dat de erkenning door de biologische vader, de huidige echtgenoot van klaagster, op de geboorteakten van de kinderen moet worden doorgehaald. Klaagsters huidige echtgenoot kon zijn kinderen destijds (nog) niet erkennen en als vader wordt nu – na de doorhalingen – de voormalige echtgenoot van klaagster geregistreerd.

Vervolgens moet klaagster een procedure bij de rechtbank doorlopen tot ontkenning van het vaderschap van de kinderen van haar toenmalige echtgenoot, de beschikking van de rechtbank dateert uit april 2010. Tevens start klaagster een

procedure om vervolgens alsnog haar huidige echtgenoot als vader van de beide kinderen aan te laten merken. Die beslissing neemt de rechtbank in oktober 2010.

Klaagster vindt dat Publiekszaken de door haar noodgedwongen gemaakte (hoge) advocatenkosten voor de verschillende gerechtelijke procedures hoort te vergoeden. Klaagster blijft erbij dat de dienst wist dat zij nog getrouwd was en dus had moeten weten dat erkenning in 2002 en 2005 (nog) niet mogelijk was. Als dat op een eerder moment aan haar bekend was gemaakt, had zij veel tijd en ellende en geld kunnen besparen door tijdig een echtscheidingsprocedure van het buitenlandse huwelijk in gang te zetten. Dan waren de procedures rondom doorhaling van de erkenning, ontkenning vaderschap van haar eerdere echtgenoot en vaststelling van het vaderschap van haar huidige echtgenoot niet nodig geweest.

Publiekszaken wijst iedere aansprakelijkheid af. Weliswaar hadden de akten inderdaad niet opgemaakt mogen worden, maar klaagster is volgens Publiekszaken ook in gebreke gebleven. Klaagster had zelf in 1998 of daarna alsnog de apostille kunnen regelen of de echtscheidingsprocedure eerder in gang kunnen zetten.

De ombudsman vindt dat wel erg kort door de bocht en berekent dat klaagster voor alle procedures aan extra advocatenkosten alleen al ongeveer € 1.550 heeft moeten uitgeven. Nadat de ombudsman zijn bevindingen voorlegt aan Publiekszaken, volgt alsnog een voorstel tot schadevergoeding. De bemoeienis van de ombudsman leidt ertoe dat Publiekszaken klaagster uit coulanceoverwegingen, dus zonder aansprakelijkheid te erkennen, gedeeltelijk tegemoet wil komen met een vergoeding van € 755. Klaagster geeft aan dat zij tevreden is met dit resultaat. De ombudsman ziet daarna geen grond om het onderzoek voort te zetten en sluit het dossier.

**Ten onrechte uitschrijving uit gemeentelijke
basisadministratie.**

Klager krijgt een brief thuis dat zijn persoonslijst per 23 december 2010 is opgeschort omdat hij niet gereageerd zou hebben op een onderzoek naar zijn adres dat hem bij brief van die datum was aangekondigd. Een deurwaarder die hem niet kon vinden heeft bij de gemeente gemeld dat hij niet op het adres zou verblijven, waar hij echter sinds 2006 onafgebroken woont.

Klager stelt dat hij naar aanleiding van de brief van 23 december 2010 wel degelijk bij de deelgemeente is geweest. Nu zit hij in de problemen met het Zilveren Kruis én de WWB-uitkering. De ombudsman neemt contact op met de dienst Publiekszaken die in 'het protocol' kan zien dat klager zich inderdaad op 27 december 2010 heeft gemeld. Publiekszaken besluit alsnog met terugwerkende kracht de opschorting ongedaan te maken. Dit weerhoudt de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid er echter niet van om de uitkering in te trekken. Na bemiddeling door de ombudsman wordt de uitkering hersteld. Ook de ziektekostenverzekering begrijpt -naar aanleiding van een kopie van alle brieven- dat hier sprake is van een misverstand. Klager is geweldig opgelucht.

2011.1177

23

De dienst heeft mijn inschrijving in het GBA verkeerd doorgevoerd.

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

Klager laat zich in september 2010 inschrijven op zijn nieuwe adres. Begin 2011 ontvangt hij een brief van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) waaruit blijkt dat hij nog steeds staat ingeschreven op zijn oude adres. Een deel van zijn studiefinanciering wordt teruggevorderd omdat hij volgens de gegevens die de DUO uit de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) heeft gehaald, nog steeds bij zijn ouders woont. Naar aanleiding van deze brief laat hij zich opnieuw inschrijven in de gemeente Rotterdam, op zijn nieuwe adres. Hij wil echter dat hij met terugwerkende kracht per september 2010 wordt ingeschreven, om aan te kunnen tonen aan de DUO dat de terugvordering onterecht is. Hij vraagt de ombudsman om hulp.

De ombudsman neemt contact op met Publiekszaken, die de aangifte van klager opzoekt. Hieruit blijkt dat er bij de verwerking van zijn aangifte een menselijke fout is gemaakt. De inschrijving in de GBA wordt aangepast, zodat klager vanaf september 2010 ingeschreven staat op zijn nieuwe adres. Ook stuurt de dienst hem kosteloos een uitdraai van de GBA toe.

VERKEER

2011.76

24

Website formulier werkt niet

Oordeel:
Gegrond: i.c. bleken de organisatorische voorzieningen niet adequaat

De dienst liet eind 2010 weten: *“Na een analyse door Gemeentewerken werd een probleem geconstateerd met het MSB-formulier m.b.t. het versturen ervan. Deze is vervolgens gerepareerd en middels een nieuwe oplevering in productie gezet. Hiermee zou het probleem met versturen van een digitale melding nu verholpen zijn.”* Klaagster laat op 10 januari evenwel van zich horen: *“Geduld heb ik opgebracht en netjes gewacht, maar het probleem is dus niet verholpen.”* Op een verzoek daartoe van de ombudsman schrijft de dienst: *“Onderzoek wees uit dat het invoeren van een adres met huisnummer met een toevoeging de bewuste foutmelding veroorzaakte... Deze fout in de webapplicatie is eind januari 2011 verholpen.”* Klaagster beaamt dat een paar weken later: *“Het online invulformulier werkt weer naar behoren en de aangemaakte meldingen worden weer goed opgelost.”* De ombudsman sluit daarop het dossier.

CENTRAAL MELDPUNT KLACHTEN

2009.1059

25

- I Toezegging niet nagekomen dat beslag opgeheven zou worden?**
- II Onredelijk beslag?**
- III Er zijn geen stukken bekend op basis waarvan het beslag is gelegd.**

Oordeel:

Ongegrond: i.c. geen schending van het opgewekt vertrouwen

Ongegrond: i.c. geen schending van het evenredigheids-, proportionaliteits-, en/of subsidiariteitsbeginsel

Ongegrond: i.c. geen schending van het rechtzekerheidsbeginsel

De ombudsman concludeert dat de - volgens klaagster door het Centraal Meldpunt Klachten gedane - toezegging dat het beslag ingetrokken zou worden, onvoldoende onderbouwd is. Temeer omdat er een betalingsachterstand over een aantal maanden bestond en klaagster had kunnen en moeten weten dat dit tot consequenties zou leiden. Normaal gesproken wordt er dan beslag gelegd en een dergelijk beslag wordt niet zomaar opgeheven.

Onderzoek in het dossier leert dat er terugvorderingsbeschikkingen uit 1999 en 2000 zijn, die als titel voor het beslag fungeren, en dat er voldoende brieven, beslissingen en andere stukken zijn waaruit voor klaagster duidelijk had moeten worden dat er een beslag zou volgen, als zij zou stoppen met betalen.

Twijfels over de herkomst van vragenlijsten die gebruikt worden bij een reïntegratieproject.

In het kader van een reïntegratieproject verstrekt Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SoZaWe) aan klager twee vragenlijsten. Het gaat om een 'korte' en een 'lange' vragenlijst (*Vragenlijst voor mensen die werk zoeken*). Klager vraagt zich af of die lijsten wel van de dienst zijn. Hij heeft ooit met de lijsten van doen gehad, maar dan in een geheel ander verband. Welk verband laat hij in het midden. In ieder geval worden ook persoonlijke vragen gesteld. Klager meent dat die vragen of of het antwoord daarop geen relatie hebben met het werkterrein van de dienst. Hij weigert dan ook aan het reïntegratietraject deel te nemen omdat hij niet zeker is wat er met zijn gegevens gebeurt. In de interne klachtbehandeling deelt SoZaWe klager mee dat de *Vragenlijst voor mensen die werk zoeken* bedoeld is om in aanmerking te kunnen komen voor werk dat via een loonsubsidietraject loopt. Klager blijft twijfels houden over herkomst en doel van de lijst en benadert de ombudsman.

SoZaWe informeert de ombudsman dat TNO de lijsten in 2007 heeft samengesteld en dat deze niet exclusief voor de gemeente Rotterdam zijn bedoeld. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt verder dat de dienst klager in de interne klachtbehandeling ten onrechte en dus onjuist heeft geïnformeerd dat de lijsten in het kader van een loonsubsidietraject zijn uitgedeeld. Het blijkt dat de lijsten in het kader van een traject *Subsidiebanen 45+* zijn uitgedeeld. Aan dit traject is een experiment van TNO gekoppeld. Deelname aan het traject vond op vrijwillige basis plaats. Omdat de vragen van klager pas beantwoord worden in het kader van het onderzoek naar zijn klacht, beoordeelt de ombudsman de klacht gegrond. Hij ziet geen reden om daar consequenties aan te verbinden of nog nader onderzoek te doen, hoewel klager daar wel op aandringt.

CENTRAAL MELDPUNT KLACHTEN

2010.1212

27

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

“Ik heb € 7.212,92 tegoed van de Sociale Zaken.”

Klager komt op het spreekuur met een duidelijke klacht, maar: hij heeft geen stukken bij zich om zijn claim hard te maken. De ombudsman vraagt hem zijn klacht te onderbouwen. Dat doet klager door zijn administratie over de jaren 2005, 2006, 2009 en 2010 op kantoor af te leveren. De ombudsman maakt een berekening en komt tot de conclusie dat het erop lijkt dat klager niets tekort is gekomen. Klager kan zich niet vinden in deze conclusie en bezoekt opnieuw het spreekuur van de ombudsman om hem over te halen. Het lukt hem niet de ombudsman te overtuigen en deze sluit uiteindelijk het dossier: *“Het staat u vrij aan te tonen dat ik het verkeerd heb, maar dan moet u met goed onderbouwd en zeer duidelijk bewijs komen.”*

CENTRAAL MELDPUNT KLACHTEN

2010.1310

28

I “Een medewerker van SoZaWe heeft ten onrechte een gesprek met mij beëindigd.”

II “De interne klachtafhandeling was onzorgvuldig.”

Oordeel:

Ongegrond: i.c. geen schending van het evenredigheids-, proportionaliteits-, en/of subsidiariteitsbeginsel

Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

Een medewerker van SoZaWe voert een intakegesprek met klager. De medewerkster vraagt naar zijn vrijetijdsbesteding. Klager antwoordt hierop: “Neuken, ik neuk de hele dag; ik oefen voor gigolo”. De medewerkster beëindigt hierop het gesprek. Klager laat het hierbij niet zitten en dient hierover verschillende klachten bij de dienst ende ombudsman in. In zijn oordeel schrijft de ombudsman onder meer het volgende: “ U meent dat het gesprek naar aanleiding van uw woorden niet beëindigd had mogen worden omdat u naar waarheid heeft geantwoord en u een ‘dagelijks’ werkwoord heeft gebruikt. Het feit dat u (wellicht) naar waarheid heeft geantwoord doet echter niet af van het feit dat u wist of had moeten weten dat de betrokken medewerkster met haar vraag niet naar deze besteding van uw tijd heeft gevraagd. Uw antwoord is niet relevant voor de vaststelling van uw recht op een uitkering hetgeen ik als een algemeen bekend feit veronderstel. Hiernaast heeft u met uw woorden de grens van het betamelijke overschreden. In een zakelijk setting als de onderhavige hoort uw antwoord niet thuis en ook dit veronderstel ik algemeen bekend, dus ook bij u. Verder overweeg ik dat de aan u gestelde vraag relevant kan zijn in het kader van het vaststellen van uw recht op een uitkering en re-integratie op de arbeidsmarkt. Bij mijn beoordeling weeg ik tot slot mee dat u niet (ernstig) bent gedupeerd door de beslissing van de betrokken medewerkster het gesprek te beëindigen. Er waren geen gevolgen voor uw recht op een uitkering en er werd u de gelegenheid geboden om een andere afspraak te maken.”

**Sociaal raadvrouw ten onrechte niet gehoord in
de interne klachtprocedure**

Klaagster ontvangt via het LBIO, het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen alimentatie, die in mindering wordt gebracht op haar uitkering. Over de verrekening ontstaat een geschil met de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SoZaWe). Volgens klaagster gaat SoZaWe van onjuiste feiten uit, maar zij vindt daarvoor geen gehoor. Uiteindelijk neemt de door klaagster ingeschakelde sociaal raadvrouw telefonisch contact op met de klantmanager van klaagster. In dat gesprek insinueert de klantmanager dat klaagster over haar financiën liegt. Klaagster neemt hiermee geen genoegen en dient een klacht in. Tijdens de klachtbehandeling door Sozawe wordt de sociaal raadvrouw niet gehoord. Daarover is klaagster niet tevreden. Zij benadert de ombudsman. Op vragen van de ombudsman erkent Sozawe dat dit een onjuiste gang van zaken is geweest. Klaagster heeft wel de juiste informatie verstrekt en het niet horen van de sociaal raadvrouw is niet correct. Sozawe kan zich indenken dat de toonzetting van het telefoongesprek tussen de klantmanager en de sociaal raadvrouw als niet passend is ervaren. Omdat de dienst uiteindelijk erkent dat klaagster op alle punten gelijk heeft sluit de ombudsman het onderzoek naar de klacht af.

30

I De dienst gaat in de klachtenprocedure niet in op de afspraken die zijn gemaakt.

II Ten onrechte wordt het verzoek om een andere klantmanager afgewezen.

III Door een fout van de klantmanager wordt klager een maatregel opgelegd.

Oordeel:

Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

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

Niet-ontvankelijk: Er staat nog een bestuursrechtelijke voorziening open

Klager klaagt er bij de ombudsman over dat de dienst in de interne klachtbehandeling voorbij gaat aan de afspraken die hij met zijn klantmanager werk over het volgen van een opleiding heeft gemaakt. Klager kan er ook niet meelevend dat de dienst in de interne klachtbehandeling niet ingaat op zijn verzoek om een andere klantmanager. De huidige klantmanager maakt fouten en werkt hem tegen bij het vinden van werk. Het verplicht werken bij de Roteb ziet klager als pesterij. Tijdens de klachtbehandeling legt de dienst klager een 100% maatregel op. Klager stelt dat zijn klantmanager weer fouten heeft gemaakt en dat hij daardoor een 100% maatregel kreeg opgelegd.

De ombudsman vraagt de betreffende klantmanager welke afspraken deze met klager heeft gemaakt. Het blijkt dat de informatie van de klantmanager afwijkt van de informatie zoals weergegeven in de klachtafhandelingsbrief van de dienst. De ombudsman stelt daarom vast dat de dienst niet goed weet wat nu de juiste feiten zijn en dat de klacht gegrond is.

Uit het onderzoek van de ombudsman komt niet naar voren dat de klantmanager klager tegenwerkt in het verkrijgen van ander werk dan het werk bij de Roteb of hem bij wijze van straf naar de Roteb verwezen heeft. Het enkele feit dat er een fout gemaakt is bij de uitnodiging waardoor er verwarring ontstond over een afspraak, vindt de ombudsman van onvoldoende gewicht. De gemaakte fout is inmiddels hersteld. Wat betreft klagers inhoudelijke bezwaren over de opgelegde maatregel, verwijst de ombudsman hem door naar de bezwaarprocedure.

Bejegening door klantmanager

Klager wil een andere klantmanager omdat hij geen vertrouwen meer in haar heeft. Na onderzoek concludeert de ombudsman dat klager en klantmanager ieder een andere versie van het gesprek hebben en dat uit het onderzoeksdossier niet blijkt van structurele fouten door de klantmanager. De ombudsman legt de volgende norm naast zijn bevindingen:

1. er is een onwerkbaar situatie ontstaan tussen klant en klantmanager en
2. de klantmanager is ernstig in gebreke gebleven, waardoor het vertrouwen in de dienst is geschaad.

De ombudsman concludeert dat daar geen sprake van is en verklaard de klacht ongegrond.

CENTRAAL MELDPUNT KLACHTEN

2011.1060

32

- I Klager wil van de dienst weten hoe de jaaropgaven 2009 en 2010 zijn berekend.**
- II Klager betwist de berekeningen die de dienst overlegt.**
- III Klager betwist dat hij een schuld heeft en dat hij daarvoor aflossing zou moeten betalen.**

Oordeel:

Gegronde: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

Ongegronde: i.c. geen schending van het motiverings-beginsel

Onbevoegd: Er is uitspraak gedaan door een bestuursrechter (behoudens nieuwe feiten of omstandigheden)

In 1996 heeft de rechter klager bij verstek veroordeeld tot terugbetaling van een bedrag € 18.060,57. Klager meent dat dit niet klopt en vraagt de ombudsman zijn klacht daarover te onderzoeken, de berekening van de jaaropgaven te onderzoeken en de berekening van de aflossing te onderzoeken. Op 6 juli 2010 heeft de Centrale Raad van Beroep in hoger beroep nog eens vastgesteld dat de uitspraak van 1996 onherroepelijk is en niet voor herziening in aanmerking komt en dat de vordering van de dienst in orde is. De ombudsman moet zijn oordeel op grond van de wet baseren op de rechtsgronden van deze uitspraak en hij verklaart zich onbevoegd over hetzelfde een klacht in behandeling te nemen. Er zijn ook geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend geworden op basis waarvan de ombudsman tot een ander oordeel komt. De dienst had wel moeten reageren op zijn verzoek om een onderbouwing van de jaaropgaven 2009 en 2010. Er kon niet worden volstaan met de enkele mededeling dat er een deskundige naar had gekeken en dat de gebruikte bedragen klopten. Tijdens het onderzoek naar de klacht is die gemotiveerde berekening wel overlegd. Daarom is aan het oordeel geen aanbeveling verbonden.

2011.1101

33

I Tegemoetkoming in de kosten van de kinderopvang is verkeerd berekend

II De dienst verwijst ten onrechte door naar de belastingdienst.

Oordeel:
Ongegrond: i.c. is voldoende administratieve nauwkeurigheid gebleken

Ongegrond: i.c. is voldoende actief en/of adequaat informatie verstrekt

In 2008 moest klaagster van de gemeente Rotterdam een inburgeringstraject volgen. De contacten hierover gingen via de dienst. Het traject heeft één jaar geduurd. Haar kinderen moesten gedurende dat jaar worden opgevangen door een professionele organisatie. De dienst zou hebben meegedeeld dat alle kosten voor de opvang, deels door de dienst in de vorm van een tegemoetkoming en deels door de Rijksbelastingdienst in de vorm van de kinderopvangtoeslag, zouden worden vergoed. Klaagster wordt echter door de organisatie van de kinderopvang geconfronteerd met een forse rekening. In de interne klachtbehandeling concludeert de dienst dat de tegemoetkoming voor een relatief klein deel te laag is geweest. Voor het overige diende klaagster zich tot de belastingdienst te wenden. Deze stuurt klaagster op zijn beurt weer door naar de dienst. Klaagster vraagt de ombudsman om hulp. Intensieve contacten met zowel de dienst als de Rijksbelastingdienst leert de ombudsman dat over de betreffende periode bij de echtgenote van klaagster ten onrechte in het systeem van de Rijksbelastingdienst stond gemeld dat hij recht had op een gemeentelijke tegemoetkoming. De echtgenoot van klaagster kwam hoogstwaarschijnlijk wel in aanmerking voor de kinderopvangtoeslag, maar heeft dit niet ontvangen. De ombudsman oordeelt de klachten van klaagster ongegrond en adviseert klaagster de belastingdienst gemotiveerd om een heroverweging van de toekenningsbesluiten te vragen.

Huisuitzetting

De Kredietbank heeft de huurbetalingen van klaagster op het verkeerde rekeningnummer overgemaakt. Daardoor krijgt klaagster te maken met een gerechtelijke procedure. De huisbaas wil niet meer verder met klaagster en vraagt de kantonrechter tot ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van het gehuurde. Uiteindelijk stelt de kantonrechter vast dat er sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden die rechtvaardigen dat klaagster nog een kans krijgt. Die is echter afhankelijk van de medewerking van de Kredietbank. Tijdens de zitting zegt de Kredietbank de verlangde medewerking toe: er zal een renteloze lening verstrekt worden. Klaagster moet dan wel een schuldbekentenis ondertekenen. Als klaagster zich een dag later meldt, krijgt ze te horen dat de lening niet verstrekt wordt. De advocaat van klaagster is ontstemd en benadert de ombudsman die de telefoon pakt. Na diens tussenkomst doet de bank zijn toezegging gestand. De huisuitzetting is voorkomen.

CENTRAAL MELDPUNT KLACHTEN

2011.1392

35

I “De dienst had mijn klantmanager ook moeten horen.”

II “Ik heb niet op tijd een brief gekregen met de juiste informatie.”

Oordeel:

Gegronnd: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

Ongegrond: i.c. is voldoende actief en/of adequaat informatie verstrekt

Klager ontvangt een uitnodiging voor een bijeenkomst over het traject participatieplaats. Hij meldt zich en hoort van zijn klantmanager dat hij niet had hoeven komen, omdat hij van de arbeidsverplichting was vrijgesteld. Klager is hier boos over en vindt dat de dienst hem hier tijdig over had moeten informeren. In de interne klachtbehandeling deelt het Centraal Meldpunt Klachten van de dienst dat de betreffende klantmanager niet is gehoord. Wel heeft een andere klantmanager meegedeeld dat serieus wordt nagedacht wordt om klager van de arbeidsverplichting vrij te stellen, maar hij tot die tijd op de bijeenkomsten moet verschijnen. Klager klaagt er bij de ombudsman over dat het onderzoek in de interne klachtbehandeling niet volledig is geweest, omdat de betreffende klantmanager die de uitspraken heeft gedaan niet is gehoord. Ook vindt klager dat de dienst hem schriftelijk had moeten informeren dat hij niet naar de bijeenkomst had hoeven komen.

De ombudsman geeft klager hierin gelijk, maar besluit de klantmanager die door de dienst was gehoord, evenmin te horen. Ook al zou vaststaan dat de klantmanager de genoemde mededeling zou hebben gedaan, klager zou hier geen rechten aan kunnen ontlenuen. Een officieel besluit over de arbeidsverplichting was immers nog niet genomen. De ombudsman vraagt de dienst wel om op korte termijn een besluit hierover te nemen. Wat betreft klagers klacht over het niet versturen van de vrijwaringsbrief, concludeert de ombudsman dat deze ongegrond is. Klager was immers nog niet van de arbeidsverplichting vrijgesteld.

Naschrift

Twee maanden na de brief van de ombudsman heeft klager nog steeds geen besluit ontvangen. Navraag bij de dienst leert dat vanwege organisatorische redenen een besluit nog niet was genomen. Dit wordt alsnog gedaan en klager wordt gedeeltelijk van de arbeidsverplichting ontheven.

2010.1077

36

Oordeel:
Ongegrond: i.c. is voldoende administratieve
nauwkeurigheid gebleken

*“De schuld is allang voldaan, sterker nog cliënt
heeft veel te veel betaald”*

De belangenbehartiger van klager benadert de ombudsman omdat volgens hem de incasso van de vordering van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid op zijn cliënt te lang is blijven doorlopen. Volgens klager zou SoZaWe dit zelf ook hebben geconstateerd, maar het teveel geïnde zou niet aan klager zijn terugbetaald. In de interne klachtprocedure concludeert SoZaWe dat de dienst niet één, maar meerdere vorderingen op klager had. Deze schulden zijn inmiddels door klager afbetaald en de incasso is gestaakt op het moment dat het saldo € 0,00 was. Klager komt vervolgens niet met feiten of stukken die zijn stelling aannemelijk kunnen maken en de ombudsman verklaard de klacht ongegrond.

Oordeel:
Gegronde: i.c. was er schending van het evenredigheids-, proportionaliteits-, en/of subsidiariteitsbeginsel

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

I Onderzoek naar privé-situatie zoon in het kader van een onderzoek naar de rechtmatigheid van de uitkering van de ouders.

II Recht op immateriële schadevergoeding

In het kader van een onderzoek naar de rechtmatigheid van de uitkering van zijn ouders zijn de woonsituatie en de eigendom van auto's van klager onderzocht. In het dossier staan opmerkingen over de koop van zijn huis, de afkoop van de erfpacht, zijn burgerlijke staat, zijn huishouden, hoeveel auto's hij wanneer op zijn naam had staan etc. In eerste instantie weigert SoZaWe zijn klacht in behandeling te nemen, omdat zijn ouders bezwaar hebben gemaakt tegen beslissingen jegens hen en volgens de dienst kan je in dat geval geen klacht indienen.

De ombudsman vraagt SoZaWe om een nadere toelichting. De klacht gaat immers niet over gedragingen jegens de ouders, maar jegens de zoon. De dienst besluit de klacht alsnog in onderzoek te nemen. Het resultaat daarvan is: omdat de zoon tot op een zeker moment bij de ouders ingeschreven stond, lag het in de rede om onderzoek te doen naar de uitschrijving van de zoon. Een onderzoek dus om te beoordelen of het aannemelijk is dat de zoon inderdaad naar een ander adres verhuisd is. Alle overige informatie is ten onrechte in het dossier opgenomen, zo erkent ook SoZaWe. Klager meent dat hij recht heeft op een fikse immateriële schadevergoeding, maar de dienst gaat daar niet op in. De ombudsman laat klager weten dat hij de kwestie van de schadevergoeding niet alsnog zal voorleggen aan de gemeente; klager kan zich daarvoor immers tot de rechter wenden. De ombudsman informeert klager hoe hij dat zou moeten doen, maar waarschuwt hem ook dat het een kostbare en langdurige procedure is, met het grote risico dat het niets oplevert.

I Onduidelijkheid over de hoogte van het teruggevorderde bedrag.

II Moest de woonkostentoeslag terug betaald worden?

Klagers wenden zich tot de ombudsman omdat hen niet duidelijk is waarom zij al jaren € 68 per maand afbetalen en waarom hun vakantiegeld wordt ingehouden.

Berekening: Op hun verzoeken om informatie reageert SoZaWe (summier), maar een overzicht met een berekening van de vorderingen en afbetalingen komt er niet. De ombudsman vraagt de dienst om wel zo'n berekening te maken. Daaruit blijkt dat er al die jaren niet alleen schulden aan SoZaWe zijn terugbetaald, maar ook dat er beslag is gelegd vanwege van schulden aan derden, waaronder het (toenmalige) Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening. De hoogte van de vorderingen en de door klagers afbetaalde termijnen lijken allemaal te kloppen. De ombudsman vindt dat dit overzicht eerder aan klagers verstrekt had moeten worden, maar ziet in het uiteindelijk verstrekte overzicht geen aanleiding daar een aanbeveling aan SoZaWe aan te verbinden.

Woonkostentoeslag: Tijdens het onderzoek blijkt dat de vorderingen deels betrekking hebben op de terugbetaling van de woonkostentoeslag. Uit de toekenningsbeslissing is dit echter niet op te maken. De ombudsman verklaart de klacht gegrond, maar ziet zich voor een dilemma gesteld: de woonkostentoeslag is destijds toegekend, omdat de huursubsidie was ingetrokken; huursubsidie, die klagers moesten terugbetalen omdat er fouten waren gemaakt bij de registratie van hun bruto-inkomen. Omdat zowel klagers als SoZaWe geen stukken hebben met betrekking tot de uitkomst van de bezwaarschriftenprocedure over de huursubsidie, is het - ondanks onderzoek in de dossiers - niet duidelijk geworden wat er nu precies is gebeurd. De ombudsman stelt daarom klagers én de dienst in de gelegenheid alsnog die stukken te leveren: *“Ik kan dus niet vaststellen of u en in welke mate u huursubsidie hebt gehad. Het zou in strijd met het doel én de strekking van de bijzondere bijstandsverlening in de vorm van woonkostentoeslag (WKT) zijn, een vangnetregeling, als u zowel huursubsidie als WKT zou ontvangen over dezelfde periode. Dit zou anders zijn als u aantoont dat u minder huursubsidie dan WKT hebt ontvangen. Ik zou uw klacht dan aan de dienst door kunnen sturen met het verzoek om een gedeeltelijke herziening van de terugbetalingsverplichting van de WKT in overweging te nemen. Dit zal ik ook doen als blijkt dat de dienst van VROM wél terugbetalingen heeft ontvangen. Dan zou de dienst immers meer dan het toegekende bedrag aan WKT terug hebben gekregen en*

dat is ook in strijd met de bedoeling van de regeling."

De ombudsman informeert klagers waar zij de stukken met betrekking tot de huursubsidie zouden kunnen opvragen: de huursubsidieregeling bestaat immers niet meer en ook het Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening is er niet meer, maar is opgegaan in andere ministeries.

2011.471

39

Onprofessionele houding medewerker DAAD tijdens intakegesprek?

Oordeel:
Gegronde i.c. was er sprake van schending van de beleefdheids- en/of fatsoensnormen

Volgens klager stelt de medewerker van DAAD, een door de gemeente Rotterdam en WERKbedrijf UWV opgericht servicepunt voor werkgevers, zich ongeïnteresseerd op tijdens het gesprek. Zo zat hij tijdens het gesprek met klager te lunchen. Uit de vragen die deze medewerker later aan haar stelde, bleek dat hij niet naar klager geluisterd had. Tijdens de behandeling van de klacht blijkt klager te hoge verwachtingen te hebben van de arbeidsbemiddeling door DAAD. De ombudsman informeert klager wat zij van DAAD mag verwachten en wat niet. Uiteindelijk verwijst de ombudsman klager door naar haar UWV-werkcoach, omdat die de verantwoordelijkheid draagt voor de toeleiding naar werk.

2011.609

40

Dubbele afdracht ziektekostenpremie

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

SoZaWe houdt over vier maanden ten onrechte een dubbele premie op de uitkering van klager in en betaalt deze door aan Achmea. Aangezien klager een forse schuld bij zijn ziektekostenverzekering heeft, krijgt hij het geld niet terug van Achmea. Er wordt gezocht naar een voor alle partijen bevredigende oplossing. Deze komt er in de vorm van een renteloze lening in combinatie met een minimale aflossing.

2011.613

41

“Ik wil graag een gesprek met de directie om de problemen tussen mijn bedrijf en SoZaWe te bespreken.”

Klager heeft een loopbaanadviesbureau. Dit bureau heeft een contract gesloten met SoZaWe om hoogopgeleiden naar werk te begeleiden. Er zijn communicatieproblemen tussen hem en medewerkers van SoZaWe die hij graag op directieniveau wil bespreken. Dit gesprek komt maar niet van de grond ondanks (eerdere) tussenkomst van de wethouder. Na bemiddeling van de ombudsman wordt het gesprek gepland en kunnen er werkafspraken worden gemaakt.

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

2011.771

42

“Ik krijg mijn geld niet terug”

Sozawe betaalt voor veel klanten de rekeningen van huur, energie, water en/of ziektekosten rechtstreeks aan de verhuurder, de energiemaatschappij etc. door. Zogenaamde derdenbetalingen. SoZaWe voert een verzoek om zo'n derdenbetaling aan Eneco te beëindigen niet snel genoeg door, waardoor en € 92 teveel wordt doorbetaald. Klager vraagt Eneco om terugbetaling, maar deze verwijst hem door naar SoZaWe. Klager (een veelschrijver) schrijft zijn klantmanager twee brieven hierover, maar hij krijgt geen antwoord. Hij dient een klacht bij het Centraal Meldpunt Klachten in, maar dit leidt niet tot het gewenste resultaat. SoZaWe stelt dat Eneco verantwoordelijk is voor de terugbetaling en gaat er verder vanuit dat klager het geld allang heeft terug gehad van Eneco. De ombudsman neemt contact op met Eneco en het geld blijkt nog voor klager gereserveerd te staan. De ombudsman zorgt ervoor dat het wordt teruggestort.

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

Oordeel:
 Ongegrond: i.c. is voldoende actief en/of
 adequaat informatie verstrekt

 Ongegrond: i.c. geen schending van het
 redelijkheidsbeginsel

**I “Rotterdampas had mij moeten informeren dat het
 € 10 OV-tegoed is vervallen.**

**II Ik vind dat Rotterdampas mij de aanschafkosten
 van € 5 terug moet betalen.”**

Klager is ontevreden over Rotterdampas. Toen hij het aanvraagformulier voor de Rotterdampas ondertekende en de € 5 kosten betaalde, wist hij niet dat de aanbieding van het OV-tegoed ad € 10 was vervallen. Die aanbieding was voor hem de hoofdreden om jaarlijks (sinds 1999) de Rotterdampas aan te schaffen. Klager vindt dat Rotterdampas hem beter had moeten informeren over het vervallen van het OV-tegoed. Als hij had geweten dat het OV-tegoed niet meer aangeboden werd, had hij de Rotterdampas niet genomen. De ombudsman schrijft: *“Rotterdampas heeft u voldoende op de hoogte heeft gesteld van de wijziging in het aanbiedingenpakket. Dat u Rotterdampas Magazine niet leest, niet op de website hebt gekeken voordat u besloot de Rotterdampas aan te schaffen, de affiches van Rotterdampas niet hebt gezien of afwezig was in de maanden december 2010 en januari 2011 doet daar niet aan af: Rotterdampas heeft u in de gelegenheid gesteld kennis te nemen van de wijziging in de aanbieding, het lag niet aan Rotterdampas dat u die gelegenheid niet te baat hebt genomen. Dat deze aanbieding al 12 jaar in het dienstenpakket doet daar ook niet aan af. Ieder jaar komen er immers aanbiedingen bij of gaan die er af, het is zaak dat u zich daarover goed informeert. Ik concludeer dat u wel had kunnen weten dat er wijzigingen in het aanbod waren en daarom is uw klacht over de onvoldoende informatievoorziening ongegrond. Marginaal getoetst, vind ik dat Rotterdampas zich in redelijkheid op het standpunt heeft kunnen stellen dat de overeenkomst niet vernietigd kan worden en dat u de € 5 toch moet betalen. Er was geen sprake van dwaling die Rotterdampas te verwijten is. Rotterdampas kan geen rekening houden met uw speciale motivatie om de pas aan te schaffen; u hebt hem en kan er gebruik van maken. Om die reden vind ik het niet nodig Rotterdampas te vragen zijn beslissing nog eens in heroverweging te nemen.”* De ombudsman sluit daarop het dossier.

I “De klacht is niet serieus afgehandeld, we zijn niet eens gehoord!”

II In het kader van de interne klachtafhandeling is geen oordeel verbonden aan de klacht.

III Verzoek om andere klantmanager is ongemotiveerd afgewezen.

Oordeel:
Ongegrond: i.c. geen schending van het beginsel van hoor en wederhoor

Gegrond: i.c. was er schending van het rechtzekerheidsbeginsel

Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

De ombudsman schrijft klager in zijn eindoordeel dat het verzoek om een andere klantmanager weliswaar ongemotiveerd is afgewezen maar dat er geen aanleiding is om aan dit oordeel de aanbeveling te verbinden om een andere klantmanager toe te wijzen: *“Ik ben van mening dat het wisselen van klantmanager, omdat een klant ontevreden is, zo veel mogelijk moet worden voorkomen. In de praktijk blijkt dat de taak van een klantmanager en de wensen en belangen van een cliënt in sommige gevallen niet overeenkomen. Dat kan een bron van spanning opleveren, waar ieder op zijn eigen manier mee omgaat. Uitgangspunt is dat klantmanager en cliënt elkaar met respect moeten behandelen.*

Om de hierboven genoemde redenen beoordeel ik een verzoek van een klager om een andere klantmanager toegewezen te krijgen met de nodige terughoudendheid. Dat neemt niet weg dat er zich situaties kunnen voordoen waarin toewijzing van een andere klantmanager gewenst is. Als regel pas ik daarvoor twee criteria toe:

1. *er is een onherstelbare en onwerkbaar situatie ontstaan tussen klant en klantmanager; of*
2. *de klantmanager is ernstig en herhaaldelijk in gebreke gebleven, waardoor het vertrouwen in de dienst onherstelbaar is geschaad.*

Zowel het relaas van klagers als het relaas van de klantmanager zijn voor mij onvoldoende om aan te nemen dat er sprake was van onbehoorlijk gedrag van de klantmanager waarbij de fatoensnormen zijn overschreden. Het is voor mij wel duidelijk dat klagers zich niet voldoende gehoord voelden in hun verdriet over de moeder van de heer X. (AMZ). Voor mij staat echter niet vast dat dit door (opzettelijk) toedoen van de klantmanager was, omdat aanvragen voor een verblijf in het buitenland twee weken van te voren aangevraagd moeten worden en de klantmanager u onmiddellijk toestemming gaf om naar het buitenland te gaan. Daarmee geeft zij impliciet aan dat zij wel aandacht had voor de situatie en het ook nodig vond dat u in afwijking van de bestaande regels meteen naar Marokko zou kunnen vertrekken. Zij heeft daarmee inhoudelijk adequaat gereageerd op de familiesituatie.

Conclusie/aanbeveling

De drie versies van het gebeurde zijn voor mij onvoldoende basis om aan te nemen dat

sprake is van één van beide criteria om aan mijn oordeel een aanbeveling te verbinden om een andere klantmanager toe te wijzen. Ik neem daarbij in aanmerking dat het om een incident gaat, een telefoongesprek waarin de communicatie niet goed is gegaan. Ik begrijp dat het gebeurde voor klagers pijnlijk is geweest, maar heb ook de overtuiging dat de klantmanager daartoe geen opzet had. Ik vind dat na een dergelijk incident klager én klantmanager samen verder moeten kunnen."

2011.831

45

**Uitkering is meer dan een jaar geleden gestopt,
maar klager ontving nimmer een beschikking.**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie
verschaffen, legitimeren van het optreden van
het bestuursorgaan

Klager stelt dat zijn uitkering meer dan een jaar geleden is gestopt, maar dat hij nooit een beschikking heeft ontvangen. Ook de brief van het CMK (Centraal Meldpunt Klachten) zou hij niet hebben ontvangen. De ombudsman constateert dat beide brieven naar het juiste adres zijn verzonden en dat geen sprake is van een evidente fout. Daarbij komt dat de betalingen van de WWB-uitkering al meer dan een jaar geleden zijn gestopt zonder enige vorm van actie van de zijde van klager. De ombudsman ziet geen aanleiding onderzoek in te stellen.

2011.897

46

I Klaagster wil schadevergoeding in verband met problemen over haar ziektekostenverzekering veroorzaakt door een fout bij de Kredietbank: ombudsman verwijst naar burgerlijke rechter

II Klaagster wil dat de Kredietbank haar schuld bij ziektekostenverzekeraar bij voorrang aflost: ombudsman doet geen aanbeveling het gelijkheidsbeginsel t.a.v. schuldeisers te doorbreken.

Oordeel:
Onbevoegd: Openstaande
beroepsmogelijkheid bij niet-bestuursrechter
Geen (eind)oordeel: Adviseren: coachen,
meedenken, procesbewaken of vinger aan de
pols houden

Klaagster heeft een schuldregelingsovereenkomst gesloten met de Kredietbank. De schuldeisers krijgen het aanbod dat klaagster 48 termijnen zal aflossen, terwijl de gedragscode van de NVVK (Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet) maximaal 36 termijnen voorschrijft. In het jaar 2010 erkent de Kredietbank dit en het wordt gecorrigeerd. Klaagster kan echter geen aanvullende ziektekostenverzekering afsluiten in verband met de nog openstaande schuld bij de ziektekostenverzekeraar en verzoekt de Kredietbank die schuld bij voorrang af te lossen. Ook verzoekt klaagster om schadevergoeding. Omdat de Kredietbank alle schuldeisers gelijk moet behandelen, wordt geweigerd de ziektekostenverzekeraar bij voorrang af te betalen. De ombudsman ziet geen aanleiding de Kredietbank te verzoeken dit anders te doen. Voor het verzoek tot schadevergoeding verwijst de ombudsman naar de rechter.

2011.1097

47

Teveel afgelost op schuld?

Oordeel:
Ongegrond: i.c. is voldoende administratieve
nauwkeurigheid gebleken

Klaagster benadert de ombudsman met de klacht dat zij € 113,62 te veel op haar schuld aan Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft afgelost. De dienst geeft toe dat klaagster te veel heeft afgelost, maar komt daarbij niet verder dan een bedrag van € 13,62. Dit bedrag maakt de dienst naar haar over. Klaagster wil ook de € 100 terug. De ombudsman controleert alle brieven en bankafschriften en concludeert dat Sozawe op basis van de juiste cijfers een kloppende berekening heeft gemaakt en dat klaagster voldoende terugbetaald heeft gekregen.

2011.1230

48

I “Mijn jobcoach bij Pameijer heeft mijn wens om een opleiding te volgen niet snel genoeg met SoZaWe kortgesloten.”

II Geen vergoeding meer voor opleidingen.

Oordeel:

Onbevoegd: Geen orgaan of dienst onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan (zoals de gemeente)

Onbevoegd: Algemeen beleid, daarover gaat het democratisch gekozen wetgevend orgaan (zoals de gemeenteraad)

Klaagster volgt een traject bij de Pameijer. In dit kader wil ze graag een opleiding volgen. Er bestaat een mogelijkheid tot vergoeding van de kosten door SoZaWe, maar haar jobcoach bij Pameijer kaart haar wens maar niet bij de dienst aan. Als zij op een gegeven moment zelf haar klantmanager benadert, blijkt dat de gemeente in verband met de bezuinigingen geen opleidingen meer vergoedt. De ombudsman kan helaas weinig voor haar doen. Hij is niet bevoegd klachten over Pameijer te onderzoeken en hij mag geen oordeel geven over het door de gemeente gevoerde beleid.

2011.1271

49

Discussie over de uitvoering van een schikking die tijdens een beroepsprocedure bij de Centrale Raad van Beroep overeen was gekomen.

Oordeel:

Ongegrond: i.c. is adequaat gevolg gegeven aan rechtelijke uitspraken

In een procedure bij de Centrale Raad van Beroep schikken klager en de gemeente hun geschil over de betaling van twee schulden. Volgens klager heeft SoZaWe deze schikking niet goed uitgevoerd en is hem tekort gedaan. Het onderzoek van de ombudsman wijst uit dat de schikking inderdaad niet volgens de letter is uitgevoerd, maar klager te veel en niet te weinig heeft gekregen.

2011.1301

50

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

Eneco-betaling via uitkering.

Klager en zijn zorgcoördinator kloppen aan bij de ombudsman. De Eneco-betaling verloopt niet meer via de uitkering en het lukt maar niet om de inhouding weer in te voeren. In verband hiermee zijn er al twee keer schulden ontstaan die via de bijzondere bijstand en het Fonds Bijzondere Noden zijn betaald. Hiernaast wil klager een ophoging van zijn termijnbedrag zodat hij niet met navorderingen wordt geconfronteerd. Zijn zorgcoördinator geeft aan dat klager een weekuitkering heeft en niet in staat is om geld voor tegenvallers opzij te zetten. Na interventie van de ombudsman wordt de Eneco-inhouding hersteld. Ook neemt de ombudsman contact op met Eneco en informeert klager en de zorgcoördinator op welke wijze het termijnbedrag kan worden opgehoogd.

2011.1416

51

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

***“Heb ik de teveel ingehouden ziektekostenpremie
wel terug gekregen?”***

SoZaWe heeft 3 keer teveel ziektekostenpremie ingehouden. Deze inhoudingen vallen in de periode dat klaagster in scheiding ligt waardoor haar uitkering - met terugwerkende kracht - moet worden aangepast. Een en ander leidt tot ingewikkelde berekeningen waar klaagster niet meer uitkomt. Klaagster gelooft niet dat ze het geld heeft teruggekregen en dient hierover verschillende klachten in. Volgens SoZaWe klopt het allemaal, maar klaagster kan zich hierbij niet neerleggen en bezoekt het spreekuur van de ombudsman. Deze loopt de berekeningen na en concludeert dat klaagster niet tekort is gedaan. Hij probeert het zo begrijpelijk als mogelijk uit te leggen, maar overtuigt klaagster niet.

WERKPLEIN HEIJMAN DULLAERTPLEIN

2011.1237

52

Oordeel:

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

“De dienst vraagt van mij een huurovereenkomst om mijn recht op uitkering vast te kunnen stellen en die heb ik niet.”

De ombudsman vraagt de dienst waarom deze - net zoals in het civiele recht - geen genoegen wil nemen met het bewijs van de maandelijkse huurbetalingen. Als je kunt aantonen dat je maandelijks de huurpenningen stort op een rekening van de verhuurder onder vermelding van het adres, dan wordt in het civiele recht aangenomen dat er een huurovereenkomst is. De dienst geeft aan dat er meer gegevens dan alleen de huurovereenkomst nodig zijn om het recht op uitkering vast te stellen. Klager heeft die volgens de dienst evenmin ingeleverd. In het kader van ‘de snelste weg naar Rome’ (de aanvraag dateert van april 2011 en in augustus 2011 is er nog geen besluit) geeft de ombudsman aan klager door welke stukken de dienst nog nodig heeft. Als klager die per kerende post naar de ombudsman mailt, mailt de ombudsman die door naar de klantmanager. 2 weken later krijgt klager een beslissing thuis dat de uitkering alsnog wordt toegekend.

WERKPLEIN HEIJMAN DULLAERTPLEIN

2011.1268

53

Oordeel:

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

Klantmanager neemt medische klachten niet serieus en daarom wil klager een andere klantmanager.

De vrouw van klager heeft verschillende medische klachten. Haar klantmanager wil met haar in gesprek en bezien wat haar mogelijkheden zijn. Hij besluit haar aan te melden voor de OK (onbenutte kwaliteiten)-bank. De vrouw van klager vindt dat de klantmanager haar ziekteverschijnselen niet serieus neemt en zij wil daarom een andere klantmanager. De ombudsman beoordeelt dergelijke verzoeken terughoudend. In dit geval, waar het slechts om een gesprek ging en geen maatregel is opgelegd, ziet de ombudsman geen aanleiding om de dienst te vragen een andere klantmanager toe te wijzen.

2010.844

54

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

Verrekening inkomsten uit arbeid

Klaagster heeft twee baantjes en de dienst verrekent de inkomsten daaruit met haar uitkering. Het is klaagster onduidelijk hoe dat precies gebeurt en ze vermoedt dat de dienst teveel geld inhoudt. Ook haar dochter - die zelf bij een sociale dienst werkt - kan er geen chocolade van maken. De dienst beperkt zich tot algemene uitleg over de methode van verrekenen en de constatering dat de uitkeringspecificaties op dit punt duidelijker kunnen. Omdat daarmee klaagster vragen niet zijn beantwoord, brengt de ombudsman klaagster en de dienst met elkaar in contact om de verrekeningen en de vragen daarover door te spreken. Dat leidt ertoe dat klaagster beter begrijpt hoe de dienst verrekent en dat de dienst belooft te onderzoeken of de inkomsten in een aantal maanden juist zijn verrekend.

2011.21

55

Oordeel:
Gegron: i.c. is er onvoldoende voortvarend
opgetreden
Gegron: i.c. is het opgewekt vertrouwen
geschonden

**I De afhandeling van de aanvraag bijzondere
bijstand heeft veel te lang geduurd.****II De toezegging om binnen enkele weken een
besluit te nemen is niet nagekomen.**

Klaagster heeft een verzoek om bijzondere bijstand ingediend voor de taxatiekosten van haar koopwoning. Ondanks toezeggingen door SoZaWe wordt er alsmaar geen beslissing genomen. De ombudsman adviseert klaagster de dienst in gebreke te stellen. Hierna wordt een dwangsomvergoeding toegekend en wordt de beslissing op het verzoek bijzondere bijstand alsnog genomen door SoZaWe. De dienst biedt klaagster excuses aan voor de gang van zaken. De ombudsman verklaart beide klachtonderdelen gegron: de beslissing is niet tijdig genomen en het vertrouwensbeginsel, dat voorschrijft dat gedane toezeggingen worden nagekomen, is geschonden.

De ombudsman adviseert klaagster de dienst ook in gebreke te stellen voor het uitblijven van beslissingen op haar later ingediende aanvragen om bijzondere bijstand voor medische kosten en reiskosten. Die beslissingen worden door SoZaWe met spoed genomen.

*“Het maakt me niet uit van wie, als ik mijn geld
maar krijg!”*

Klaagster is tot 31 december 2010 (collectief) verzekerd bij het Zilveren Kruis Achmea. De premie wordt op haar bijstandsuitkering ingehouden en door de gemeente aan de verzekeraar betaald. Per 1 januari 2011 verandert zij van verzekeraar maar door een administratieve fout bij het Zilveren Kruis wordt er in de maand januari toch het premiebedrag van €126 van haar uitkering afgeschreven.

Klaagster neemt contact op met het Zilveren Kruis die haar laat weten dat het geld diezelfde maand nog is teruggestort naar de gemeente. Van haar klantmanager krijgt zij te horen dat hij (nog) niet kan nagaan of het geld daadwerkelijk is teruggestort. Ze moet wachten tot dat ze haar uitkeringsspecificatie van de maand maart heeft. Dan kan ze zien of het geld door de gemeente is ontvangen en naar haar is overgemaakt. Dit blijkt niet het geval. Haar klantmanager zegt dat ze maar met het Zilveren Kruis moet bellen, het Zilveren Kruis zegt dat ze bij de gemeente moet zijn. Ten einde raad benadert zij de ombudsman.

De ombudsman neemt contact op met de dienst om te achterhalen wat het probleem is. Hij krijgt te horen dat het financiële verkeer tussen het Zilveren Kruis en de gemeente zo omvangrijk en ingewikkeld is, dat het lastig is om bedragen terug te vinden. De dienst is van mening dat de klant hier echter niet de dupe van mag worden. In de regel maakt de dienst het premiebedrag over naar een klant wanneer vaststaat dat hij/zij is overgestapt naar een andere verzekeraar en er toch geld is afgeschreven door het Zilveren Kruis. De dienst regelt het dan verder met de verzekeraar. In het geval van klagster is dit kennelijk niet goed gegaan en is zij drie maanden lang van het kastje naar de muur gestuurd. De dienst zegt toe het geld zo snel mogelijk naar haar over te maken. Na drie maanden bellen en wachten krijgt klagster eindelijk haar geld.

WERKPLEIN DWARSDIJK

2011.121

57

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

Te weinig uitbetaalde bijstandsuitkering

Klaagster meent dat zij in het jaar 2009 te weinig bijstandsuitkering van de dienst heeft gekregen. Zij maakt bezwaar tegen de uitkeringsspecificaties en de zaak komt uiteindelijk voor de rechter. Die besluit dat de dienst de verrekeningen van de inkomsten van klaagster en de betaalde uitkering opnieuw moet nagaan. Maar ook met deze nieuwe berekeningen is klaagster het niet eens: ze blijft erbij dat ze te weinig ontvangen heeft, namelijk een bedrag van €963,44. Na diverse brief uitwisselingen met de dienst vraagt ze de ombudsman om hulp.

In overleg wordt besloten dat de dienst de zaak nogmaals onder de loep neemt, met als gevolg dat besloten wordt het gevraagde bedrag van € 963,44 aan klaagster uit te keren. Klaagster kan de zaak voor haar gevoel nu eindelijk achter zich laten.

WERKPLEIN DWARSDIJK

2011.526

58

Oordeel:
Geen (eind)oordeel: Adviseren: coachen,
meedenken, procesbewaken of vinger aan de
pols houden

Adviserende rol ombudsman

Klager richt zich al jaren met enige regelmatig tot de ombudsman met voornamelijk maatschappijkritische opmerkingen over hoe de overheid, de Antillianen in Rotterdam behandelt. Het gaat om vaak lange e-mails van 10 tot 50 pagina's die naar allerlei instanties worden gestuurd, soms direct aan de ombudsman, soms cc. Uit die e-mails is niet altijd op te maken wat klager van de ombudsman verwacht. Als er een klacht over een gemeentelijke dienst in zit of als er een mogelijkheid lijkt, bezwaar te maken tegen een beslissing, zorgt de ombudsman ervoor dat klager weet waar hij moet zijn en wat hij moet doen. In het afgelopen jaar heeft de ombudsman er onder meer voor gezorgd dat brieven als bezwaarschrift bij de algemene bezwaarschriftencommissie terechtkwamen, dat zijn klachten als ingebrekestelling werden doorgezonden of dat klager geïnformeerd werd over zijn rechten in het kader van de Wet bescherming persoonsgegevens.

“Mijn cliënte loopt door de handelwijze van SoZaWe heffingskortingen mis”

De rechtshulpverlener van klaagster benadert de ombudsman omdat hij er zelf niet uitkomt met Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SoZaWe). Volgens de hulpverlener heeft zijn cliënte geen algemene heffingskorting en geen kinderkorting ontvangen, omdat SoZaWe in één jaar de achterstallige kinderalimentatie van klaagsters ex-partner heeft teruggevorderd en verrekend op de jaaropgaaf. Volgens de dienst had klaagster wel recht op de genoemde kortingen en zou de Belastingdienst een fout hebben gemaakt. De ombudsman constateert dat de dienst en de hulpverlener langs elkaar heen praten. Het verzamelinkomen van klaagster is door de terugvordering van de kinderalimentatie dermate laag dat het bedrag van de heffingskortingen (€ 4419,-) hoger is dan de verschuldigde belasting (€ 1592,-). Hierdoor is klaagster € 2.827,- aan heffingskortingen misgelopen. De alleenstaande-ouderkorting ad. € 1.437,- is al door de dienst aan klaagster vergoed. De ombudsman vraagt SoZaWe met deze achtergrondinformatie nog eens naar de klacht te kijken. Naar aanleiding hiervan constateert de dienst dat klaagster door zijn schuld de kinderkorting € 939,- is misgelopen. De algemene heffingskorting (€ 451,-) wordt niet als inkomen aangemerkt en klaagster is om die reden ook geen heffingskorting misgelopen. Klaagster gaat met deze uitkomst akkoord en trekt haar klacht in.

Trage behandeling vakantieverzoeken

Tot twee keer toe loopt het mis met de behandeling van de vakantieverzoeken van klaagster. Ze vraagt aan SoZaWe tijdig toestemming om op vakantie te mogen, maar hoort vervolgens niets van de dienst. Steeds moet ze aan de bel trekken, waarna de dienst op de valreep toestemming verleent. Als de ombudsman haar na terugkeer van de laatste vakantie vraagt of ze nog een onderzoek naar de gang van zaken wenst, geeft ze geen reactie. De ombudsman sluit hierna het dossier.

**Problemen met betrekking tot uitkering,
vakantieaanvraag, reïntegratie, gemaakte
afspraken en bejegening.**

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Adviseren: coachen,
meedenken, procesbewaken of vinger aan de
pols houden

Klager wendt zich herhaaldelijk tot de ombudsman omdat hij van mening is dat de gemeente Rotterdam hem het leven zuur maakt. Dit is een vervolg op klachten waarover in het vorig jaar verslag werd gedaan. Klager had problemen op het gebied van wonen, zijn GBA-inschrijving en zijn WWB-uitkering. Zijn klachten concentreren zich nu voornamelijk op de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het valt de ombudsman op dat klager structureel een andere route volgt dan gebruikelijk is. Zo meldt hij bijvoorbeeld dat hij op vakantie is in een e-mail aan de directeur van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid en één aan de ombudsman, terwijl men daarvoor een aanvraag moet doen bij de klantmanager en toestemming moet krijgen. De ombudsman waarschuwt klager dat als hij een eigen koers blijft volgen, mogelijk zijn uitkering wordt ingetrokken. De ombudsman leest alle e-mails, informeert klager waar nodig en zorgt ervoor dat zijn e-mails bij het juiste loket terecht komen zodat daarop gereageerd kan worden.

Einde schuldhulpverlening komt als een donderslag bij heldere hemel.

De ombudsman probeert het traject schuldhulpverlening weer op de rails te krijgen, hetgeen in eerste instantie lijkt te lukken. De schuldeisers weigeren echter akkoord te gaan met het aanbod van 1%. Daarop sluit de Kredietbank nogal abrupt het dossier, waarna klager allerlei deurwaarders aan de deur krijgt. De ombudsman bekijkt het dossier en concludeert dat achteraf vastgesteld kan worden dat het bereiken van een minnelijke schuldregeling een illusie was. De ombudsman sluit daarop het dossier en vraagt de Kredietbank (meer) aandacht te besteden aan “verwachtingenmanagement”: de Kredietbank dient haar klanten bij voortdurende duidelijk te maken wat zij wel en wat zij niet van de Kredietbank kunnen verwachten. Mensen die bij de bank aankloppen verwachten vaak dat het wel in orde komt met hun schulden en de Kredietbank kan of wil dat niet altijd waarmaken. Zie ook Aanbeveling 6 in het door de ombudsman op eigen initiatief in juli 2011 uitgebrachte rapport “KBR: een tussenbalans” (te vinden op: www.ombudsman.rotterdam.nl). Verder informeert de ombudsman klager over diens vooruitzichten en de maatregelen die hij zou kunnen nemen om het leven een beetje draaglijker te maken.

Te lang in de schuldregeling

Klaagster meldt zich eind februari 2008 bij de Kredietbank. Op 3 juni 2008 ondertekent zij een overeenkomst tot schuldregeling. Vanaf augustus 2008 daalt haar inkomen ineens. Hoewel klaagster dit doorgeeft, wordt er door de Kredietbank een voorstel aan de schuldeisers gedaan met een veel te hoog aflossingsbedrag (€ 517,99 gedurende 3 jaar). De hoofdschuldeiser gaat uiteindelijk niet akkoord. Klaagster wordt niet, zoals gebruikelijk is, doorverwezen naar het wettelijke traject. Haar wordt een nieuwe overeenkomst voorgelegd: een *overeenkomst niet problematische schulden*. Het voorstel van de Kredietbank wordt nu wel geaccepteerd door de hoofdschuldeiser: een aflossingsbedrag van € 517,99 per maand totdat de schuld is afbetaald.

Na een aantal maanden aflossen wordt duidelijk dat klaagster het maandelijke bedrag van € 517,99 niet kan ophoesten. Haar wordt in februari 2010 een nieuwe overeenkomst tot schuldregeling aangeboden, vergelijkbaar met die van juni 2008, maar met een aflossingsbedrag van € 107. Het gevolg van deze overeenkomst is dat klaagster moet aflossen tot februari 2013, terwijl zij zich al in februari 2008 heeft gemeld bij de Kredietbank. Klaagster stelt dat zij, doordat haar telkens een nieuwe overeenkomst is voorgeschoteld, zij veel te lang en veel te veel aan het aflossen is. Zij legt de zaak voor aan de ombudsman.

De ombudsman constateert dat de gang van zaken in het dossier van klaagster niet de gebruikelijke is. Hij treedt in gesprek met de Kredietbank en legt klaagsters bezwaren voor. Ook wil hij weten waarom klaagster niet na het mislukken van de eerste schuldregelin, is doorverwezen naar het wettelijke traject. Op deze vraag kan de Kredietbank niet direct antwoord geven. Uiteindelijk besluit de bank om een nieuw voorstel te doen aan de (overgebleven) schuldeiser. Deze schuldeiser accepteert, met als gevolg dat de schuldregeling van klaagster wordt beëindigd per 1 november 2011, en dat een gereserveerd bedrag van € 3 058,67 aan haar wordt overgemaakt.

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

2010.937

64

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

“De dienst heeft op grove wijze mijn belangen aan zijn laars gelapt en mij met grote regelmaat in een wanhopige positie heeft achtergelaten”

Klaagster laat weten dat wat haar betreft het doel van haar klacht is dat er een berisping uitgaat naar de medewerkers van de Kredietbank Rotterdam die haar dossier volgens haar op een volstrekt onprofessionele wijze hebben behandeld. Het voorstel voor een gesprek met de betrokken medewerkers onder leiding van de ombudsman wijst zij van de hand: zij voelt zich psychisch niet opgewassen tegen een dergelijke confrontatie en heeft geen behoefte meer aan een excuus van de Kredietbank: na alles wat er is voorgevallen kan zij dat niet meer als een oprecht excuus aanvaarden.

Klaagster stelt dat met grote regelmaat de medewerkers die haar zaak behandelden, telefonisch niet bereikbaar waren, nimmer terugbelden, vergaten essentiële stappen in de procedure te nemen, vergaten haar tijdig te informeren of nog erger, onjuiste informatie gebruikten. Al deze misslagen hebben tot grote problemen voor klagster geleid. Klagester werd vaak pas achteraf op de hoogte werd gesteld van het feit dat er een nieuwe medewerker op haar dossier was “gezet” en zij stelt dat de overdracht dan gebrekkig was. Omdat klagester geen direct contact met de Kredietbank wenst en evenmin diep in dit verleden wil spitten, wordt een serieus onderzoek naar de bejegening door medewerkers van de Kredietbank moeilijk, zo niet onmogelijk.. Het doorgeleiden van klagesters brief naar de Kredietbank, bij wijze van feedback, is - onder deze omstandigheden - de beste manier om klagesters diepe teleurstelling over de gang van zaken kenbaar te maken.

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

2010.1032

65

I *“Wat heeft de KBR met mijn geld gedaan?”*II **Incasso kosten ontstaan door toedoen van de KBR**III *“Tijdens budgetbeheer ontving ik onterecht zorg- en kindertoeslag. De KBR had mij hiervan op de hoogte moeten stellen.”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

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

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

Klagers zitten al enige tijd in budgetbeheer bij de Kredietbank in afwachting van een schuldregeling. De Kredietbank vertelt hen dat er onvoldoende geld binnenkomt om alle vaste lasten te betalen. Klagers vinden dit vreemd, volgens hen komt er juist heel veel geld binnen op de budgetbeheerrekening. Ze vragen zich dan ook af waar al dat geld gebleven is. Daarnaast ontstaat er tijdens het budgetbeheer een (nieuwe) achterstand in de huurbetalingen, waardoor de verhuurder buitengerechtelijke kosten in rekening brengt. Klagers menen echter dat de ontstane achterstand de schuld is van de Kredietbank: er was immers genoeg geld, zo stellen zij. Als ze te horen krijgen dat schuldbemiddeling is mislukt, zeggen ze het budgetbeheer op. Enige tijd later krijgen klagers een forse rekening van de Rijksbelastingdienst: kennelijk hadden klagers tijdens budgetbeheer onterecht kinder- en zorgtoeslag ontvangen dat ze nu allemaal moeten terugbetalen. Klagers zijn van mening dat de Kredietbank hen hierover had moeten informeren, des te meer omdat klagers geen zicht hadden op hun financiën tijdens het budgetbeheer. Zij stellen immers niet consequent afschriften van hun budgetbeheerrekening te hebben ontvangen. Ze vragen de ombudsman om hulp.

Na bestudering van alle stukken komt de ombudsman tot de conclusie dat er geen vreemde dingen zijn gebeurd met de inkomsten van klagers tijdens het budgetbeheer. Al het geld is gebruikt om de vaste lasten van klagers en de deurwaarder te betalen, en iedere maand is een deel aan leefgeld aan klagers zelf uitgekeerd. De ombudsman informeert klagers hierover en stuurt ze een overzicht van de berekeningen toe.

Voor wat betreft de ontstane huurachterstand met bijbehorende buitengerechtelijke kosten stelt de ombudsman zichzelf de vraag of de Kredietbank hiervoor verantwoordelijk gehouden moet worden. In de betreffende maanden heeft de bank geld overgemaakt naar het Zilveren Kruis en de energieleverancier, en € 300 aan leefgeld naar klagers. Hierdoor bleef er onvoldoende geld over om de huur te betalen. De ombudsman legt de Kredietbank de vraag voor of er geen prioriteit had moeten worden gegeven aan het betalen van de huur: zonder woning heb je ook

geen energie nodig. De Kredietbank is het met de ombudsman eens en besluit de buitengerechtelijke kosten van € 150 te vergoeden.

De ombudsman legt de Kredietbank verder de kwestie van de door klagers te veel ontvangen toeslagen van de Belastingdienst voor. De bank beargumenteert dat het de verantwoordelijkheid is van de klant om eventuele veranderingen in inkomen door te geven aan de Belastingdienst. Doet de klant dit tijdig, dan ontvangt hij een beschikking van de Belastingdienst waarin de eventuele wijzigingen voor de toeslagen worden vermeld. Kennelijk hebben klagers dit niet tijdig doorgegeven, waardoor de toeslagen steeds ongewijzigd werden uitbetaald. De ombudsman vindt het standpunt van de Kredietbank niet onaannemelijk, maar stelt klagers in de gelegenheid het tegendeel aan te tonen door een aantal vragen aan ze voor te leggen. Klagers hebben hierna niet meer gereageerd.

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

2010.1058

66

- I** *“Door toedoen van de Kredietbank is mijn schuld aan Evides ontstaan.*
- II** *Door toedoen van de Kredietbank is deze schuld toegenomen tijdens budgetbeheer.*
- III** *De Kredietbank heeft mij onvoldoende geïnformeerd over mijn schulden toen ik met budgetbeheer stopte, waardoor de schuld daarna nog verder is toegenomen.”*

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

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

Gegrond: i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaate informatie verstrekt

Klaagster heeft een schuld van ongeveer € 40 bij het waterbedrijf Evides, die inmiddels is opgelopen tot ruim € 300. Zij meent dat de schuld is ontstaan toen zij in budgetbeheer zat, en dat de Kredietbank daarom verantwoordelijk gehouden kan worden voor deze schuld. De gemeente wijst aansprakelijkheid af in de klachtbehandeling: volgens haar is de schuld ontstaan nog vóór het opstarten van budgetbeheer. Klaagster vraagt de ombudsman haar klacht te onderzoeken.

De ombudsman onderzoekt drie punten: 1) het ontstaan van de schuld; 2) het toenemen van de schuld tijdens budgetbeheer, en 3) het toenemen van de schuld na budgetbeheer.

Hij stelt met betrekking tot het eerste punt vast, dat de schuld is ontstaan voordat budgetbeheer was opgestart. Klaagster had zich al wel aangemeld bij de Kredietbank, maar was zelf nog verantwoordelijk voor betalingen totdat het budgetbeheer inging. De motivering van de gemeente in de klachtafhandeling blijkt dus juist te zijn.

Met betrekking tot het tweede punt sluit de ombudsman de klacht zonder oordeel af: klaagster kan onvoldoende aantonen dat de schuld is toegenomen tijdens budgetbeheer. Uit de stukken lijkt het aannemelijker dat dit is gebeurd nadat klaagster (zelf) budgetbeheer had beëindigd.

Met betrekking tot het derde punt stelt klaagster dat haar schuld fors is toegenomen na beëindiging van budgetbeheer omdat zij niet op de hoogte was van een betalingsregeling die de Kredietbank met Evides had getroffen. De ombudsman constateert dat de Kredietbank in de beëindigingsbrieven aan klanten aangeeft dat klanten vanaf dat moment zelf verantwoordelijk zijn voor het betalen van de vaste lasten. Niet wordt vermeld dat klanten hun dossier (op verzoek) kunnen inzien om te kijken wat de stand van zaken is met betrekking tot hun schulden en eventuele betalingsregelingen die zijn getroffen.

De ombudsman vindt dat de beëindigingsbrief uitgebreider mag: de Kredietbank zou klanten kunnen wijzen op de mogelijkheid tot inzage van hun dossiers. Door dit niet te doen handelt de Kredietbank in strijd met de plicht tot actieve en adequate informatievoorziening. Dit neemt volgens de ombudsman niet weg dat klanten ook een eigen onderzoeksplicht en verantwoordelijkheid hebben. Hij oordeelt dat de toename van de schuld na budgetbeheer daarom niet voor rekening van de Kredietbank kan komen.

In reactie op het oordeel van de ombudsman over de beëindigingsbrief, geeft de Kredietbank aan te zullen bekijken of de brief aangepast kan worden. Een terugkoppeling hierover aan de ombudsman heeft tijdens het verslagjaar nog niet plaatsgevonden.

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

2010.1145

67

Oordeel:
Niet-ontvankelijk: De gedraging waarover
geklaagd wordt is ouder dan 1 jaar

**Ontevreden over behandeling verzoek
schuldhulpverlening**

Omdat klager zaken aankaart die zich twee jaar geleden hebben afgespeeld en omdat hij vervolgens niet verschijnt op een afspraak om zijn klacht toe te lichten, besluit de ombudsman het onderzoek niet voort te zetten.

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

2010.1318

68

I *“De KBR is de overeenkomst met mij niet nagekomen: als de KBR zijn werk goed had gedaan was ik na 36 maanden schuldevrij geweest.*

II *De KBR is de overeenkomst met mij niet nagekomen: de KBR heeft geen VTLB berekening gemaakt, mijn afloscapaciteit niet berekend, mijn schuldeisers niet benaderd en de overeenkomst niet bij het BKR gemeld.”*

Oordeel:

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

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

Klager heeft in juni 2008 een overeenkomst tot schuldregeling met de Kredietbank Rotterdam (KBR) gesloten. Hij meent dat de KBR deze overeenkomst op meerdere punten niet is nagekomen en vraagt de ombudsman hier onderzoek naar te doen.

Allereerst meent klager dat hij op grond van de overeenkomst na 36 maanden schuldevrij had moeten zijn. De ombudsman laat klager weten zijn visie niet te delen op dit punt, en wel om de volgende redenen:

- *“in de overeenkomst staat niet dat u schuldevrij bent na 36 maanden maar dat de “overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van maximaal 36 maanden”;*
- *het uitgangspunt van de Gedragscode Schuldregeling is: “een schuldenaar die zich gedurende een periode van maximaal 36 maanden volledig heeft ingezet om zijn schulden te betalen, heeft het recht op een nieuwe financiële start (schone lei). Van de schuldenaar wordt wel verwacht, dat hij zich gedurende deze 3 jaar werkelijk tot het uiterste inspant om zijn schulden te voldoen”. (...) “De schuldregelende instelling zal over een periode van maximaal 36 maanden ten behoeve van de schuldeisers reserveren. In uw geval is er sinds het ondertekenen van de overeenkomst geen enkel bedrag door de KBR gereserveerd. De KBR kon niet reserveren omdat er geen sprake was van financieel beheer (op het punt van financieel beheer zal ik later terugkomen); en*
- *de KBR heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting: “de schuldregelende instelling is immers afhankelijk van de medewerking van de schuldeisers en kan derhalve geen resultaat (medewerking van de schuldeisers aan een schuldregeling) garanderen. Na ondertekening van een overeenkomst tot schuldregeling is er geen garantie dat een schuldenaar ook daadwerkelijk binnen 36 maanden van zijn schulden af zal zijn. Ook al zouden de schuldeisers (in beginsel) akkoord gaan met een afbetalingsregeling, dan*

nog kan de overeenkomst op tal van gronden alsnog beëindigd worden (bijvoorbeeld als de schuldenaar zich niet aan een verplichting uit de overeenkomst houdt).

Kortom, ook in het geval dat de KBR zich op alle punten aan de overeenkomst had gehouden, was het nog niet zeker geweest dat u op 4 juni 2011 een "schone lei" had gehad."

De Kredietbank heeft zich volgens klager op een aantal andere punten evenmin aan de overeenkomst gehouden, namelijk door geen berekening van het "vrij te laten bedrag" (VTLB) te hebben gemaakt, de afloscapaciteit van klager niet te hebben berekend, de schuldeisers niet te hebben benaderd en de overeenkomst niet bij het Bureau Kredietregistratie te hebben gemeld. De Kredietbank zegt deze afspraken niet te zijn nagekomen, omdat deze stappen pas gezet worden wanneer de klant toestemming heeft gegeven voor financieel beheer door de KBR. Dit zou klager volgens de bank nooit hebben gedaan, zodat er geen berekeningen gemaakt konden worden. Klager stelt op zijn beurt dat met een medewerker van de KBR in 2008 afgesproken is dat er geen financieel beheer zou plaatsvinden, zolang er geen VTLB-berekening is gemaakt en de afloscapaciteit niet bekend is. Volgens de Kredietbank worden er op die manier nooit afspraken gemaakt. De betreffende medewerker is echter niet langer werkzaam bij de KBR, zodat de ombudsman niet kan nagaan wat er precies is afgesproken in 2008. Hij sluit dit klachtonderdeel dan ook zonder eindoordeel af.

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

2011.11

69

- I** *“De KBR heeft onterecht mijn aanvraag schuldhulpverlening beëindigd.*

- II** *De KBR stuurt mij een ongedateerde en niet ondertekende brief.*

- III** *De KBR heeft mij onvoldoende bedenktijd gegeven.*

- IV** *De KBR had contact op moeten nemen met mijn advocaat.”*

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

Gegrond: i.c. is onvoldoende administratieve nauwkeurigheid gebleken

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

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

Klager dient een aanvraag schuldhulpverlening in bij de Kredietbank Rotterdam (KBR). Door middel van een ongedateerde en niet ondertekende brief krijgt hij te horen dat zijn aanvraag wordt beëindigd. De reden die gegeven wordt, is dat klager bezwaar heeft gemaakt tegen de hoogte van de door energieleverancier Eneco in rekening gebrachte termijnbedragen. De KBR stelt dat zolang het onderzoek naar de hoogte van de termijnbedragen loopt, men niet verder kan met de aanvraag. Het budgetbeheer wordt ook beëindigd. De advocaat van klager laat namens hem weten het niet eens te zijn met de beëindiging. Hierop reageert de KBR met een aanvullende uitleg. Aangegeven wordt dat beëindiging enerzijds noodzakelijk is omdat de KBR niet verder kan wanneer de totale schuldenlast niet bekend is, anderzijds omdat Eneco voor een gedeelte van de schuld niet wil meewerken aan een regeling. Daarnaast geeft de Kredietbank aan dat gezocht is naar een constructieve oplossing voor de ontstane betalingsachterstand. Met een renteloze lening en een deel van de reserves van klager zou de achterstand weggewerkt kunnen worden. Maar na een bedenktijd heeft klager laten weten hier geen gebruik van te willen maken, hoewel hem volgens de Kredietbank duidelijk is gemaakt dat hierdoor de schuldregeling beëindigd zou moeten worden.

Klagers advocaat laat de KBR hierop weten dat zijn cliënt alsnog bereid is om het voorstel van een lening te accepteren als op die manier het schuldhulpverleningstraject voortgezet kan worden. Volgens de KBR kan het eerder gedane voorstel echter niet meer uitgevoerd worden, omdat klagers reserves na beëindiging van de schuldregeling op verzoek van klager naar hem zijn overgemaakt. De advocaat van klager schrijft de ombudsman aan, die hieronder als volgt oordeelt over de verschillende klachten.

I. Volgens klager zou een nader onderzoek naar de hoogte van de gas- en

elektriciteitsrekening de voortgang van de behandeling van een aanvraag schuldhelpverlening niet in de weg hoeven te staan. De ombudsman verklaart deze klacht ongegrond: de beslissing van de KBR om de aanvraag schuldregeling en budgetbeheer te beëindigen wordt *“feitelijk en logisch gedragen door de daaraan ten grondslag gelegde motivering”*. Doordat klager de hoogte van de Eneco-vordering betwist, ontkent hij (gedeeltelijk) de schuld. Hierdoor kan de KBR de totale schuldenlast niet vaststellen en de schuldeisers (nog) geen voorstel tot een regeling doen. Immers, bij een schuldregeling wordt er een regeling getroffen met alle schuldeisers, met betrekking tot alle schulden.

II. Klager is, naast zijn onvrede over de inhoudelijke redenering van de Kredietbank, ontevreden over een aantal andere, procedurele punten. Zo noemt hij de beëindigingsbrief van de KBR, die niet gedateerd en niet ondertekend is. Op dit punt is de ombudsman het met klager eens dat de dienst hier onvoldoende zorgvuldig is geweest. Daarnaast beklagt klager zich over de motivering in de beëindigingsbrief, die volgens hem onvoldoende is. Hoewel de ombudsman meent dat een uitgebreidere toelichting mogelijk is geweest (zoals later ook gebeurt), vindt hij dat uit de brief voldoende duidelijk blijkt wat de reden is van het niet kunnen voortzetten van de aanvraag schuldregeling.

III. Voorts meent klager dat hij onvoldoende bedenktijd heeft gekregen met betrekking tot het aanbod van de KBR. Uit de stukken noch uit de verklaringen van klager blijkt om hoeveel bedenktijd het zou gaan, maar vaststaat dat klager het voorstel heeft afgewezen. Een onderzoek door de ombudsman zou hier geen nieuwe feiten en omstandigheden aan het licht brengen. Overigens, zo schrijft de ombudsman aan klager en de Kredietbank, indien klager een langere bedenkt termijn had willen hebben, had hij hier destijds om moeten vragen, en niet achteraf. De ombudsman onthoudt zich van een oordeel op dit punt.

IV. Ten slotte meent de advocaat dat de KBR contact met hem, als gemachtigde van klager, had moeten opnemen alvorens over te gaan tot beëindiging van het schuldhelpverleningstraject. De ombudsman is het met hem eens dat als klager meteen bij aanmelding bij de KBR aangeeft dat alle correspondentie via zijn advocaat moet lopen, het niet correct is dat dit niet is gebeurd. *“Klager heeft wel zelf gereageerd op het voorstel. Hij had ook uit eigen beweging contact met u op kunnen nemen, of, zoals hierboven reeds vermeld, uitstel van de bedenkt termijn kunnen vragen indien hij dacht hier onvoldoende tijd voor de te hebben. Dat de KBR het voorstel niet kort heeft gesloten met u is voor mij geen reden om te oordelen dat de beslissing van klager niet serieus genomen had moeten/kunnen worden door de KBR.”*

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

2011.28

70

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

Klager gaat ervan uit dat de Kredietbank voor hem de verzoeken om kwijtschelding afvalstoffenheffing zal verzorgen.

Klager zit al een hele tijd in het budgetbeheer en sinds kort ook in de schuldsaneringsregeling. Omdat niet tijdig kwijtschelding van gemeentelijke heffingen is gevraagd bij Gemeentebelastingen Rotterdam, staan deze aanslagen nog open en zijn er kosten van aanmaningen en een dwangbevel bijgekomen. De ombudsman ziet dat het zeer aannemelijk is dat klager in aanmerking was gekomen voor kwijtschelding als iemand hem erop had gewezen dat hij die zelf moest aanvragen. De ombudsman bemiddelt tussen de Kredietbank en Gemeentebelastingen, waarna de kwijtschelding alsnog wordt verleend. Daardoor komt de schuldsaneringsregeling ten minste niet in gevaar. Nieuwe schulden leiden immers in het algemeen tot beëindiging van de schuldsaneringsregeling en dan zou klager nog veel verder van huis zijn.

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

2011.29

71

Oordeel:
Geen (eind)oordeel: Klager reageert niet meer

Afwikkeling schuldregeling

Klager wendt zich tot de ombudsman omdat hij denkt dat de Kredietbank Rotterdam gedurende het schuldsaneringstraject méér heeft ingehouden dan het vastgestelde schuldbedrag ad € 24.878,53. Tijdens een uitgebreid gesprek met klager kan de ombudsman, mede op basis van de eerdere klachtafhandelingsbrieven van het Centraal Meldpunt Klachten (CMK), klager uitleg geven. Aan het eind van het gesprek concludeert de ombudsman dat niet duidelijk is welke vragen klager nu nog heeft. Klager belooft zijn onvrede op papier te zetten. Daarvan komt niets, maar hij belt wel een paar keer met nieuwe klachten. Die zet de ombudsman door naar het CMK. Als klager dan niets meer van zich laat horen en ook niet op berichten of verzoeken om contact van de ombudsman reageert, sluit de ombudsman het dossier.

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

2011.68

72

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

“Ik zit met deze schulden door mijn contactpersoon bij de Kredietbank.”

Klaagster benadert de ombudsman, omdat haar schuldbemiddelaar van de Kredietbank Rotterdam de toezegging alle facturen te gaan betalen niet nakomt. Hierdoor wordt klaagster met extra kosten geconfronteerd. Klaagster wil deze kosten niet betalen; daarnaast wil zij een andere contactpersoon, omdat zij het vertrouwen in de huidige heeft verloren. Het Centraal Meldpunt Klachten heeft klaagster beloofd een gesprek te arrangeren tussen haar en de Kredietbank; klaagster vraagt zich af wanneer dit gesprek zal plaatsvinden. De ombudsman zorgt naar aanleiding van de klacht dat deze afspraak er komt. Na afloop informeert klaagster de ombudsman over de resultaten van dit gesprek: alle extra kosten worden vergoed, en de betreffende medewerker van de Kredietbank heeft klaagster beterschap beloofd. Klaagster is tevreden, de ombudsman sluit het dossier.

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

2011.96

73

Oordeel:
Ongegrond: i.c. geen sprake van onvoldoende
dienstbaarheid

Gegrond: i.c. bleken de organisatorische
voorzieningen niet adequaat

I *“KBR heeft niet goed gereageerd toen mijn UWV-uitkering niet meer op de budgetrekening binnen kwam, waardoor ik uit mijn huis ben gezet.*

II *Na de beëindiging van het budgetbeheer is er nog geld aan derden overgemaakt. Dat had niet gemogen. Ik wil dat geld terug.”*

Omdat klager uiteindelijk een lagere schuld heeft bij zijn schuldeisers door de betalingen aan derden, verbindt de ombudsman geen aanbeveling aan zijn oordeel.

I Onterechte beeïndiging dienstverlening door KBR

II Onvrede over (voormalig) contactpersoon KBR

III Door nalatigheid van de KBR zijn rekeningen niet betaald, met extra (incasso) kosten als gevolg

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

Geen (eind)oordeel: Beëindigd door de ombudsman

Geen (eind)oordeel: Beëindigd door de ombudsman

Klagers ontvingen van de Kredietbank een brief waarin hen werd meegedeeld dat de dienstverlening van de KBR beëindigd werd. De reden hiervoor was dat klagers het door de KBR opgevraagde vrijwaringsbewijs van hun auto niet tijdig hadden ingeleverd. Klagers stellen het bewijs wel tijdig te hebben ingeleverd en dienen daarom een verzoek tot heroverweging in. Na tussenkomst van de ombudsman besluit de KBR het beëindigingsbesluit te herzien: klagers zijn weer toegelaten tot de dienstverlening.

Klagers laten ook weten ontevreden te zijn over hun contactpersoon. Omdat de KBR klagers uit eigen beweging een nieuw contactpersoon toewijst, gaat de ombudsman er vanuit dat de klacht hiermee naar tevredenheid is verholpen.

Tenslotte zijn klagers van mening dat de KBR hun Tele 2 rekeningen niet (tijdig) betaalde waardoor zij zijn afgesloten en er extra (incasso)kosten in rekening werden gebracht. Klagers stellen dat hun toenmalige contactpersoon had toegezegd de rekeningen te betalen, maar haar toezegging niet is nagekomen. De KBR stelt echter dat de rekeningen niet betaald zijn omdat er onvoldoende geld beschikbaar was om de rekeningen te kunnen betalen. Dit wordt aangetoond met rekeningafschriften.

De ombudsman besluit niet nader te onderzoeken of de betreffende contactpersoon de (mondelijke) toezegging zou hebben gedaan: *“Al zou er uit mijn onderzoek naar voren komen dat mevrouw Mahdaoui de door u genoemde toezeggingen heeft gedaan, dan had zij deze niet na kunnen komen. Dit betekent uiteraard niet dat ik van mening ben dat het een goede zaak is wanneer iemand toezeggingen doet die (kennelijk) niet nagekomen kunnen worden. Ik zal hier echter geen nader onderzoek naar doen omdat dit er niet toe zal leiden dat de KBR de extra invorderingskosten zal moeten betalen”*.

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

2011.515

75

I *“Ik heb de brief waarin aan mij wordt meegedeeld dat de schuldhulpverlening wordt beëindigd niet ontvangen.*

II *De schuldhulpverlening is ten onrechte beëindigd.”*

Oordeel:

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

Ongegrond: i.c. geen schending van het redelijkheidsbeginsel

Klager klaagde bij de ombudsman omdat volgens hem de schuldhulpverlening was beëindigd, zonder dat hij daarvan op de hoogte was gesteld, waardoor hij niet in de gelegenheid is gesteld een heroverweging aan te vragen. De dienst stelde dat er wel degelijk een beëindigingsbrief was gestuurd en uit het dossier bleek dat er een kopie van een ondertekende en aan klager geadresseerde brief zit. Verder bleek dat klager wel andere poststukken van de dienst had ontvangen. Daarnaast was de ombudsman van mening dat klager had kunnen weten dat zijn aanvraag nog niet compleet was, omdat hij brieven had overlegd waarin de dienst hem in de gelegenheid stelde om alsnog ontbrekende stukken in te leveren, anders zou de schuldhulpverlening worden beëindigd. Hierop had hij pas na vier maanden, nadat het hem duidelijk was dat de schuldhulpverlening was beëindigd, gereageerd.

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

2011.529

76

- I Schuld door toedoen kredietbank**
- II Gang van zaken met betrekking tot de beëindiging schuldhulpverlening**
- III Onder dak**
- IV Misgelopen opleidingstraject**

Oordeel:
 Ongegrond: i.c. is voldoende administratieve nauwkeurigheid gebleken

 Geen (eind)oordeel: Adviseren: coachen, meedenken, procesbewaken of vinger aan de pols houden

 Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

 Niet-ontvankelijk: Voldoet niet aan het kenbaarheidsvereiste: In beginsel krijgt het bestuursorgaan eerst de kans om de klacht te behandelen

Klager is ontevreden over Sociale Zaken en Werkgelegenheid/de Gemeentelijke Kredietbank. Hij noemt de volgende punten:

- I De bank zou zijn ziektenkostenverzekeraar niet hebben betaald en daarmee een schuld hebben veroorzaakt. De bank laat zien dat hij wel degelijk ziektenkostenpremie heeft betaald. De ombudsman adviseert klager om zijn verzekeraar nadere informatie over zijn schuld te vragen om vast te kunnen stellen of de kredietbank een rol bij het ontstaan heeft gespeeld.
- II De bank heeft de schuldhulpverlening op klagers verzoek beëindigd. Het is klager onduidelijk hoe dat is gebeurd en of hij nog reserveringen van de bank tegoed had. De ombudsman raadt hem aan zijn dossier in te gaan zien om die vragen beantwoord te krijgen. Klager stelt dat hij daartoe al een aantal keer vergeefse pogingen heeft gedaan. De ombudsman achterhaalt dat de dienst al eerder stukken heeft gezonden over de (financiële afwikkeling van de) schuldhulpverlening aan advocaten die namens klager optraden. Dat de ombudsman klager vraagt nader te motiveren wat voor stukken hij wenst, schiet klager in het verkeerde keelgat.
- III Klager is dakloos. Sociale Zaken wil hem helpen bij het zoeken naar een woning, maar verbindt daar de voorwaarde aan dat klager zich laat begeleiden door het maatschappelijk werk. Daar voelt hij niet voor. De ombudsman meldt klager dat hij in dat geval op eigen kracht een woning zal moeten vinden.
- IV Klager stelt dat hij door toedoen van zijn klantmanager een opleiding tot heftruckchaffeur is misgelopen. De ombudsman geeft aan dat hij die klacht eerst aan de dienst voor moet leggen.

2011.550

77

Schuldsaneringstraject misgelopen door een fraudeschuld en nieuwe schulden.

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

Klaagster stelt dat er inderdaad nieuwe schulden zijn ontstaan, maar dat haar dat niet te verwijten valt, vanwege haar fysieke en geestelijke omstandigheden. Zij voert aan zo in de war te zijn geweest, dat het haar niet verweten kan worden dat zij niet begreep wat er in de brieven stond. De ombudsman schrijft klaagster dat het niet uitmaakt of de nieuwe schulden verwijtbaar zijn omdat de fraudeschuld op zichzelf al voldoende kan zijn om het traject te beëindigen: *“U bent een klant met technische belemmeringen waar een minnelijke schuldregeling niet zal slagen... Schuldeisers werken in zo’n geval niet mee aan een minndelijke schuldregeling, terwijl dit wel een voorwaarde is voor het starten van een schuldregeling.....En onderzoek van mijn kant zal aan die uitkomst niets veranderen.”*

**Schending afspraak over nalaten melding bij de
BKR**

Klager zit vanaf januari 2010 in budgetbeheer om zijn administratie op orde te krijgen. Het was niet zijn bedoeling om een klassiek schuldhulpverleningstraject te starten. Hij had een alternatief om uit de schulden te komen en wilde liever niet drie jaar 'knijp' zitten in de schuldhulpverlening. De bedoeling was dat hij zijn schulden deels zou afbetalen met spaargeld opgebouwd op zijn budgetbeheerrekening en deels met het bedrag dat hij zou hebben na de verhoging van zijn hypotheek. Klager stelt dat hij hierover afspraken heeft gemaakt met zijn twee schuldbemiddelaars. Een derde opvolgende schuldbemiddelaar, gaat er kennelijk vanuit dat hij wel een schuldhulpverleningstraject beoogt en meldt hem als onderdeel van dit traject bij BKR aan. Dit heeft tot gevolg dat hij zijn hypotheek niet kan verhogen en dat zijn plan mislukt.

Klager kan niet aantonen dat de door hem gestelde afspraken zijn gemaakt. Ook uit het onderzoek van de ombudsman blijkt niets van afspraken. Aangezien er geen aanknopingspunten zijn voor klagers verhaal, besluit de ombudsman de klacht niet verder te onderzoeken.

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

2011.652

79

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

"Er gebeurt niets met mijn schulden!"

Klaagster heeft zich in december 2009 bij de Kredietbank Rotterdam aangemeld voor schuldhelpverlening, maar sindsdien gebeurt er volgens haar niets met haar schulden. Zij dient hierover in december 2010 een klacht in bij het Centraal Meldpunt Klachten. Haar klacht wordt gegrond verklaard: het heeft te lang geduurd voordat alle schuldeisers benaderd zijn. Omdat er in maart 2011 nog steeds geen schot in de zaak lijkt te zitten, benadert klagster de ombudsman. Zij vindt dat het allemaal veel te lang duurt en dat haar contactpersoon bij de KBR haar onvoldoende informeert over de stand van zaken, en telkens afspraken met haar afzegt. Haar contactpersoon geeft steeds aan dat klagster een nieuw contactpersoon krijgt, maar wie dat zou moeten zijn wordt haar niet duidelijk.

Door bemoeienis van de ombudsman wordt snel duidelijk wie de nieuwe contactpersoon van klagster is. Daarnaast laat de Kredietbank op korte termijn weten dat er een akkoord is gesloten met de schuldeisers, en dat besloten is dat de Kredietbank haar een saneringskrediet toekent. Klager is tevreden met deze uitkomst.

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

2011.793

80

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

“Doordat de aanvraag schuldhulpverlening zo lang geduurd heeft, heb ik schade geleden. De dienst weigert mij ten onrechte die schade te vergoeden.”

De dienst erkent: *“...de tijd die het opstarten van het schuldhulpverleningstraject in beslag heeft genomen, verdient niet de schoonheidsprijs”,* maar concludeert uiteindelijk dat er geen *“rechtstreeks causaal verband”* is tussen de opgevoerde schadeposten en de vertraagde afhandeling door de KBR. De ombudsman toetst dit oordeel van de dienst marginaal en laat klaagster weten: *“Ik ben bekend met deze klachten en heb er inmiddels een breed onderzoek aan gewijd. Daaruit is gebleken dat veel Rotterdammers die in 2007 en 2008 een aanvraag schuldhulpverlening indienden, met deze gang van zaken te maken hebben gehad. Ook al diende men klachten in en werden deze gegrond verklaard, toch werden hun aanvragen niet sneller of bij voorrang afgehandeld. Zo blijkt ook uit uw dossier. Daarmee bent u niet geholpen en ook door mijn tussenkomst zal uw situatie niet verbeteren. De reden daarvan is dat ik er niet voor kan zorgen dat de periode van de schuldhulpverleningsovereenkomst bekort wordt. U zult de volle drie jaar moeten doorkomen, hoe moeilijk dat voor u ook zal zijn.”* Daarbij telt ook mee dat klaagster gedurende 36 maanden € 58 per maand zal afbetalen en dat dat beduidend minder is dan het totale bedrag aan schulden waar zij zich in 2008 voor meldde. De ombudsman concludeert dat de afwijzing van de aansprakelijkheid op juiste feiten en omstandigheden is gebaseerd en van de juiste regelgeving uitgaat.

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

2011.855

81

Oordeel:
Gegronnd: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

“De behandeling van mijn dossier bij de Kredietbank ligt stil”

Klager zit sinds november 2008 bij de Kredietbank in budgetbeheer, maar er wordt geen voortgang in zijn zaak geboekt. In november 2010 dient hij een klacht in bij de dienst. Het resultaat van de klachtbehandeling was een gesprek met de contactpersoon van klager. Daarna gebeurt er weer niets meer in zijn zaak. Klager heeft geen vertrouwen meer in de Kredietbank en wil graag het wettelijke schuldsaneringstraject (het WSNP-traject) in.

De dienst meldt de ombudsman desgevraagd dat er na de interne klachtbehandeling door de werkdruk niet veel in zijn dossier is gebeurd. De verklaring van de dienst vindt de ombudsman acceptabel, maar acht dit een intern probleem dat bij de dienst thuishoort en waar klager geen hinder van mag ondervinden. Omdat er ook geen plausibele reden voor de vertraging is gegeven, verklaart de ombudsman de klacht van klager gegrond. Vervolgens handelt de dienst klagers dossier tijdig af. Een minnelijk traject blijkt niet haalbaar en klager wordt doorgeleid naar het wettelijk schuldsaneringstraject.

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

2011.1144

82

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

Klaagster heeft vragen over de lange duur van het schuldhelpverleningstraject

De ombudsman neemt inzage in het dossier, constateert dat al eerder een klacht over de lange behandelduur gegrond is verklaard en vraagt de dienst het dossier met spoed ter hand te nemen. Dat doet de dienst. Klaagster krijgt informatie hoe zij een schadeclaim bij de dienst in kan dienen.

Als resultaat van een heroverweging van een beëindiging van een schuldregeling stelt de bank als voorwaarde dat klagster het financieel beheer over haar inkomen overdraagt. Klagster wil dat niet en meent dat de eerder gemaakt afspraken het vertrouwen bij haar hebben gewekt dat financieel beheer niet hoefde.

Klagster heeft een standaard-schuldhelpverleningsovereenkomst getekend, maar er is nooit financieel beheer door de bank gestart. Klagster en haar schuldbemiddelaar hadden daar andere afspraken over gemaakt. Financieel beheer wil zeggen dat het inkomen, de toeslagen en andere inkomsten zoals kinderbijslag, worden gestort op een rekening op naam van de schuldenaar bij de Kredietbank, die na betaling van de vaste lasten, een bedrag reserveert voor de boedelrekening en wekelijks het leefgeld aan de schuldenaar (=klagster, AMZ) overmaakt. Klagster wil dat haar inkomen op haar eigen rekening binnen komt en dat zij na betaling van de vaste lasten een maandelijks bedrag aan de Kredietbank overmaakt. In de algemene voorwaarden van de Nederlandse Vereniging van Kredietbemiddelaars staat echter dat de schuldenaar verplicht is zijn inkomen ten behoeve van de uitvoering van het financieel beheer over te laten maken naar de betalingsrekening op zijn naam bij de kredietbank. In het geval van klagster zijn theorie en praktijk uiteen gaan lopen.

De ombudsman schrijft klagster: *“In beginsel ben ik met u eens dat afspraken worden moeten nagekomen. Gelet op het feit echter dat*

1. *het financieel beheer inderdaad een formele, landelijk, voor iedere schuldenaar geldende, verplichting is,*

2. *u daar eerder in principe wél mee akkoord bent gegaan door de schuldhulpverleningsovereenkomst van 16 juli 2010 te ondertekenen (hoewel de praktijk anders was),*

3. *er sprake was van een nieuwe situatie (nieuwe feiten en omstandigheden) na de beëindiging van uw lopende overeenkomst,*

4. *en u de mogelijkheid houdt om zelf uw rekeningen te betalen, vind ik dat de dienst terug kan komen op de met uw toenmalige schuldhulpverlener gemaakte afspraken. De voorwaarde van financieel beheer komt mij niet onredelijk voor en de dienst heeft –zij het in het kader van de interne klachtbehandeling- gemotiveerd aangegeven waarom. Uw klacht daarover is ongegrond. De dienst heeft niet onzorgvuldig jegens u*

gehandeld door in het kader van een heroverweging van de beëindiging van uw schuldhulpverlening alsnog de gewone voorwaarden aan het schuldhulpverleningstraject te verbinden."

KREDIETBANK (KBR) EN SCHULDHULPVERLENING (SHV)

2011.1246

84

Oordeel:
Geen (eind)oordeel: Beëindigd door de
ombudsman

Communicatieproblemen

Klaagster is boos dat de dienst suggereert dat men haar gedwongen heeft om naar een bewindvoerder te gaan, terwijl zij zelf die stap heeft gezet. Zij vindt dat zij onheus bejegend is en dat de dienst tegen haar liegt. De ombudsman legt klaagster uit dat hij vermoedt dat er sprake is van communicatieproblemen. In het kader van de interne klachtbehandeling is immers al vastgesteld dat klaagster en klantmanager beiden een andere beleving hebben van het gesprek over de bewindvoering. Omdat de klantmanager niet meer voor de gemeente werkt en het zeer gebruikelijk is dat schuldhulp vergezeld gaat van bewindvoering, besluit de ombudsman geen verder onderzoek naar de klacht te doen.

Beëindiging schuldhulpverlening

De ombudsman doet vooronderzoek en concludeert dat de dienst voorspelbaar heeft gehandeld. Klager heeft nieuwe schulden gemaakt en in de schuldhulpverleningsovereenkomst staat aangekondigd dat de schuldhulpverlening door nieuwe schulden in gevaar komt. Het zou best kunnen dat de dienst te traag heeft gehandeld, maar dat zal er niet toe leiden dat klager opnieuw schuldhulpverlening krijgt. Omdat klager te weinig belang heeft bij klachtbehandeling besluit de ombudsman dat hij geen onderzoek naar de klacht doet. Punt van aandacht is wel dat de Kredietbank klager, als reactie op zijn verzoek tot heroverweging, verwijst naar de Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK). Klager krijgt echter bericht van de NVVK dat hij eerst de interne klachtenprocedure van de KBR dient te doorlopen voordat hij bij de NNVK terecht kan. De ombudsman informeert klager: *“Ik ben van mening dat het niet de bedoeling kan zijn dat u als burger en klant van de KBR tussen het spreekwoordelijke wal en schip invalt. Het feit dat de KBR en de NVVK naar elkaar verwijzen, ben ik eerder tegen gekomen en heeft mijn aandacht. In het overleg met de dienst hierover zal ik uw klacht betrekken.”*

Verzuim doorbetaling van ziektekostenpremie

Klaagster is in 2007 een schuldhulpverleningstraject bij de Kredietbank ingegaan en heeft zich toen ook aangemeld voor budgetbeheer. Een van de schuldeisers was de ziektekostenverzekeraar Zilveren Kruis Achmea. De verzekeraar is akkoord gegaan met een gedeeltelijke kwijtschelding. Eind december 2010 is het budgetbeheer beëindigd omdat het traject met succes was afgerond. Klaagster wordt echter door Zilveren Kruis Achmea geconfronteerd met een vordering.

De dienst heeft de klacht van klaagster in de interne klachtenprocedure afgehandeld en stelt dat Zilveren Kruis Achmea akkoord is gegaan met de regeling om een deel van de schulden kwijt te schelden. De dienst wijst klaagster erop dat zij Zilveren Kruis Achmea met de overeenkomst moet confronteren. Klaagster is ontevreden met dit antwoord en vermoedt dat de dienst de premies niet aan de verzekeraar heeft doorbetaald.

De ombudsman bestudeert de stukken, maar kan in de omschrijving noch in de hoogte van de bedragen van de premies enige lijn ontdekken. Klaagster vertelt de ombudsman desgevraagd niet uit te sluiten dat de premie voor haar dochter (die in 2009 18 jaar is geworden en vanaf dat moment ook premie aan de verzekeraar was verschuldigd) bij klaagster in rekening is gebracht. Zij beschikt echter niet meer over het betreffende polisblad. Omdat de verzekeraar inmiddels een gerechtelijke procedure had opgestart, neemt de ombudsman contact op met de raadsman van klaagster. Deze deelt mee dat de vraag op wie de vordering betrekking heeft in de kantongerechtsprocedure beantwoord moet worden. De ombudsman maakt pas op de plaatst en besluit de uitkomst van de procedure af te wachten.

TERUGVORDERING EN VERHAAL

2011.527

87

Geen reactie op een verzoek om uitleg van de specificatie van de schulden.

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

Klaagster vraagt de dienst herhaaldelijk maar tevergeefs om toezending van een specificatie van de vorderingen die de dienst op haar heeft. De specificatie die zij naar aanleiding van de interne klachtenprocedure ontvangt, roept echter meer vragen op dan dat die antwoorden geeft. Op een verzoek om een toelichting reageert de dienst niet meer. Daarom vraagt klaagster de ombudsman om onderzoek te doen. Omdat een reactie op haar schriftelijk verzoek om uitleg hierover uitbleef, wendt klaagster zich tot de ombudsman. Op verzoek van de ombudsman gaat de dienst na waar het verzoek om een toelichting is gebleven. Uiteindelijk concludeert de dienst dat het verzoek nooit binnen is gekomen. Hoe dit heeft kunnen gebeuren, valt niet meer te achterhalen. Wel komt er uitleg over het ontstaan van de vorderingen, hoe de bedragen zijn opgebouwd en op welke manier het maandelijks te betalen aflossingsbedrag is berekend. De ombudsman informeert klaagster en sluit daarna het dossier.

Teveel teruggevorderde bijstand

De dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft een aantal vorderingen op klager, vanwege teruggevorderde bijstand. Klager meent dat de openstaande vordering lager zou moeten zijn omdat hij al geruime tijd aan het aflossen is. Twee van de vorderingen die de dienst noemt, komen hem überhaupt niet bekend voor. Het lukt hem maar niet om een duidelijk overzicht van de dienst te krijgen van zijn aflossingen tot nu toe en de openstaande vorderingen. Daarnaast heeft hij een vraag over een bedrag dat het Zilveren Kruis zou hebben teruggestort naar de dienst: waar is dit geld gebleven? Hij vraagt de ombudsman om hulp.

De ombudsman legt de klachten van klager voor aan de dienst, en vraagt alle terugvorderingsbesluiten en een overzicht van alle aflossingen inclusief ingehouden vakantiegeld op. De dienst komt met een uitgebreide reactie waarin alle vorderingen op een rij worden gezet. Na bestudering van alle documenten, komen de berekeningen en de redeneringen van de dienst de ombudsman op het eerste gezicht niet onaannemelijk voor. Hij stelt klager echter in de gelegenheid te reageren, maar laat hem weten dat indien hij nog steeds van mening is dat de dienst meer terugvordert dan terecht is, hij dit zal moeten onderbouwen met cijfers, en daar waar mogelijk met bewijzen. Na enige tijd laat klager weten een poging te hebben gedaan om gegevens op te vragen bij de Belastingdienst, waaruit mogelijk zijn gelijk zou kunnen blijken. Helaas is dit hem niet gelukt: de gegevens van de Belastingdienst van die periode (jaar 2000) bevatten geen informatie die hij als bewijs kan aanvoeren. Hij laat de ombudsman weten niet gemotiveerd het standpunt van de dienst te kunnen weerleggen en verzoekt hem zijn dossier te sluiten.

Helderheid over mogelijkheden verschaft

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

In 2008 heeft de dienst ten onrechte volledig beslag gelegd op zowel klagers zijn AOW als zijn pensioen. Op dat moment woonde hij in Thailand. Hij maakt de zaak bij de rechter aanhangig en de zaak wordt geschikt. Het beslag wordt vastgesteld op € 50,- maand. In 2011 klaagt hij er bij de dienst onder meer over dat het beslag onevenredig zwaar op zijn inkomen ligt. Verder heeft hij hoge ziektekosten waar hij niet voor is verzekerd in Thailand. De dienst handelt klagers klacht af en stelt dat het af te lossen bedrag kan worden bijgesteld. Klager moet dan een verzoek om een heronderzoek indienen en zijn financiële gegevens opsturen. Klager schrijft de dienst nogmaals over zijn moeilijke situatie en vraagt de dienst of in de maanden dat ten onrechte 100% beslag op zijn inkomenlag, het teveel ingehouden bedrag aan klager terug te betalen. Een reactie van de dienst blijft echter uit. Vervolgens klaagt hij over het uitblijven van een reactie bij de ombudsman. De ombudsman gaat er vanuit dat klager met zijn brief zijn onvrede over de eerdere reactie van de dienst kenbaar wil maken. Aangezien de klacht in de interne klachtenprocedure was afgehandeld, neemt de ombudsman de klachtbehandeling op zich. De ombudsman besluit geen onderzoek naar klagers klacht te doen maar informeert hem uitgebreid. Hij wijst klager erop dat het moment om terugbetaling van het teveel betaalde bedrag te vragen bij het treffen van de schikking was. Verder legt de ombudsman klager uit dat pas beoordeeld kan worden of het af te lossen bedrag kan worden bijgesteld wanneer hij een verzoek om heronderzoek indient en de benodigde gegevens aan de dienst beschikbaar stelt. Tot slot legt de ombudsman klager uit dat hij eventuele schade moet kunnen onderbouwen en bij welk onderdeel van de dienst hij met zijn claim terecht kan. Overigens merkt de ombudsman op dat de dienst klager een ontvangstbevestiging had kunnen opsturen dan wel nogmaals naar de ombudsman had kunnen doorverwijzen.

Naschrift

Klager dankt de ombudsman voor de uitgebreide uitleg en toelichting. Daardoor is het hem duidelijk geworden hoe de zaken ervoor staan en gaat naar bevinden handelen.

I *“Ik dacht dat de dienst in 3 keer mijn inkomsten zou verrekenen met mijn WIJ uitkering, maar uiteindelijk is dit in 1 keer gebeurd. Hierdoor zit ik in geldnood.*

II *De dienst had mijn inkomsten niet in één keer mogen verrekenen met mijn WIJ uitkering.”*

Oordeel:

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

Niet-ontvankelijk: Voldoet niet aan het kenbaarheidsvereiste: In beginsel krijgt het bestuursorgaan eerst de kans om de klacht te behandelen

Klaagster heeft een inkomensvoorziening op grond van de Wet investeren in jongeren. In januari 2011 verdient zij een bedrag van € 625,19 bij wat zij bij haar klantmanager doorgeeft. Op 21 februari 2011 ontvangt zij een besluit van de dienst dat haar inkomensvoorziening met terugwerkende kracht zal worden herzien en dat het bedrag van € 625,19 zal worden verrekend: “deze verrekening vindt binnen drie maanden plaats”. Hieruit maakt klaagster op dat het bedrag uitgespreid over drie maanden op haar uitkering zal worden ingehouden. Dit blijkt niet het geval: in de maand maart wordt het hele bedrag in één keer met haar uitkering verrekend, waardoor klaagster uiteindelijk in geldproblemen komt. Zij meent dat de dienst op grond van het besluit van 21 februari 2011 het geld niet in één keer had mogen inhouden maar in drie keer. Ze vraagt de ombudsman om hulp.

De ombudsman neemt contact op met de dienst om te bezien of er een acute oplossing mogelijk is voor de geldproblemen waar klaagster zich in bevindt. De dienst besluit naar aanleiding hiervan een bedrag van € 100 naar klaagster om de maand april te kunnen overbruggen. Dit bedrag wordt met de uitkering van de maand april vervolgens verrekend.

De klacht dat de dienst überhaupt de inkomsten van klaagster niet in één keer had mogen verrekenen, stuurt de ombudsman door naar de dienst voor reactie. De dienst is namelijk eerst aan zet om de klacht af te handelen. Vervolgens laat SoZaWe de ombudsman weten de klacht gegrond te hebben verklaard: *de inkomsten van klaagster zijn ten onrechte in één keer verrekend (“[Het] besluit zal worden teruggedraaid en er zal een nieuwe berekening worden gemaakt op grond van een verrekening binnen drie maanden.”)*

Toch opschorting van de uitkering terwijl de gevraagde gegevens zijn verstrekt

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

Klager ontvangt een aanvullende uitkering. Daarnaast heeft hij bijzondere bijstand als gift ontvangen om zijn woning in te richten. Op grond van pro forma nota's wordt de bijstand uitgekeerd. De dienst vraagt klager vervolgens om nota's te overleggen. Klager doet dit tot drie maal toe. Desondanks deelt de dienst hem mee dat hij de gevraagde gegevens niet heeft overgelegd en hij op zijn uitkering zal worden gekort. Klager vraagt de ombudsman om hulp. De dienst deelt de ombudsman mee dat klager met aankoopbewijzen dient aan te tonen dat die zaken zijn geleverd die op de pro forma nota's stonden vermeld. Klager vertelde de ombudsman dat de betreffende winkels bij de levering winkels geen andere bonnen hebben gegeven. Omdat het eerder regel dan uitzondering is dat dit wel gebeurt, heeft de ombudsman telefonisch informatie bij de winkels ingewonnen. Die bevestigen het vermoeden van de ombudsman dat standaard rechtsgeldige aankoopbewijzen worden verstrekt. Klager zou een kopie aankoopbewijs bij de winkels kunnen opvragen. De ombudsman deelt klager mee dat hij geen reden ziet om de dienst te vragen zijn werkwijze te wijzigen.

Klager leeft bijna 1,5 jaar in onzekerheid. Door computerproblemen lukt het Sozawe niet zijn IOAZ-uitkering met de arbeidsongeschiktheidsuitkering van zijn vrouw te verrekenen.

Klager is een oudere, gewezen zelfstandige die is gestopt met zijn bedrijfsactiviteiten en recht heeft op een uitkering op grond van de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ-uitkering). Het Regionaal Bureau Zelfstandigen van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SoZaWe) voert deze wet uit. Omdat klagers echtgenote een arbeidsongeschiktheidsuitkering van het UWV ontvangt, moet verrekening plaatsvinden. Dat kunnen de computers van SoZaWe niet aan. Als gevolg hiervan leeft klager 10 maanden in onzekerheid zonder te weten waar hij aan toe is.

Uiteindelijk komt er een beslissing. Vervolgens ontvangt klager 2 maanden een uitkering, die onaangekondigd weer wordt gestopt. Daarna wacht klager weer 4 maanden. Klager ontvangt hierna wel voorschotten, maar een definitieve berekening laat ook nu weer op zich wachten. Klager wendt zich uiteindelijk tot de ombudsman. En – toeval bestaat niet – de dag erna ontvangt klager een brief waarin wordt toegezegd dat de IOAZ-uitkering in de toekomst gestructureerd zal worden uitbetaald. Bovendien biedt de dienst zijn oprechte excuses aan. De ombudsman stelt hierna geen nader onderzoek meer in; klager heeft nu immers de gewenste duidelijkheid gekregen. Nader onderzoek naar de gang van zaken zal niet iets kunnen opleveren waar klager of de dienst nog wat aan heeft.

93

I *“De dienst reageert niet op mijn brieven.”*

II *“De dienst reageert niet op mijn aanvraag.”*

III *“De dienst regaeert niet op mijn ingebrekestelling.”*

Oordeel:

Gegrond: i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaate informatie verstrekt

Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

Geen (eind)oordeel

Klager is ZZPer en ontvangt van de dienst een aanvullende bijstandsuitkering. Jaarlijks moeten zijn inkomsten verrekend worden met de door hem ontvangen uitkering. In juni 2010 dient hij een aanvraag in bij de afdeling Regionaal Bureau Zelfstandigen van de dienst Sociale Zaken, voor het opmaken van een jaarafrekening. In september 2010 informeert hij schriftelijk naar de stand van zaken, maar ontvangt hierop geen reactie. Hij dient daarom een klacht in bij het Centraal Meldpunt Klachten, die zijn klacht gegrond verklaart: *“u had binnen 5 dagen een reactie moeten ontvangen op uw brief middels een antwoord of een ontvangstbevestiging. Dit is niet gebeurd. Namens SoZaWe bied ik excuses hiervoor aan”*. Omdat hij daarna weer niets hoort, vraagt hij op 26 november 2010 opnieuw schriftelijk naar de stand van zaken. Ook hier wordt niet op gereageerd. Wanneer hij zich hierover beklaagt bij het CMK, krijgt hij te horen: *“uw klacht is terecht. Ik heb gezien dat u meerdere maanden verzoekt om een eindafrekening. Deze laat op zich wachten”*. Een jaarafrekening blijft uit. Op 3 januari 2011 stelt klager de gemeente in gebreke voor het niet (tijdig) nemen van een beslissing op zijn aanvraag om een jaarafrekening. Omdat ook hier niet op wordt gereageerd, benadert hij de ombudsman.

De ombudsman neemt contact op met de dienst waarna klager op 3 maart 2011 zijn jaarafrekening ontvangt en er op 22 maart 2011 een beslissing wordt genomen op de ingebrekestelling van klager. Zijn verzoek om een dwangsom wordt afgewezen omdat het niet zou gaan om een aanvraag maar om een ‘verzoek tot herziening’. Oneens met deze beslissing, maakt klager bezwaar. Zijn bezwaren worden op 13 april 2011 gegrond verklaard en hij ontvangt een dwangsom van €1260. Er blijven echter nog een drietal klachten over die de ombudsman in onderzoek neemt: (1) het niet reageren op de brieven van klager, (2) het niet (tijdig) reageren op zijn aanvraag en (3) het niet (inhoudelijk) reageren op klagers ingebrekestelling.

Met betrekking tot de eerste klacht oordeelt de ombudsman de klacht over het niet reageren gegrond: *“gelet op het feit dat het CMK uw klacht over het niet reageren op uw eerste brief anderhalve maand eerder gegrond had verklaard, vind ik het des te kwalijker dat er ook op uw tweede brief niet is gereageerd. Klachtbehandeling zou tot verbetering moeten leiden, maar dat lijkt hier niet het geval te zijn (geweest).”*

Ook de tweede klacht acht de ombudsman gegrond: het heeft uiteindelijk 8 maanden geduurd voordat klager zijn eindafrekening ontving. Het valt de ombudsman op dat dit niet de eerste keer is dat klager zo lang heeft moeten wachten op een eindafrekening. In 2010 benaderde klager de ombudsman met een klacht over het niet kunnen krijgen van inzage in bepaalde berekeningen van de dienst. Hoewel dat niet de klacht is zoals de ombudsman die destijds heeft onderzocht, heeft ook toen klager herhaaldelijk moeten vragen om een eindafrekening (voor 2009), die hij uiteindelijk een jaar later kreeg.

Aanbeveling

De ombudsman ziet daarom voldoende aanleiding om een aanbeveling aan de dienst te doen, namelijk om aan hem te rapporteren waar het mis is gegaan bij de behandeling van het verzoek om een eindafrekening en welke maatregelen er op welke termijn worden genomen om herhaling te voorkomen.

De laatste klacht laat de ombudsman onbeoordeeld, omdat de termijn overschrijding van de dienst bij het nemen van een beslissing op de ingebrekestelling zeer gering was (4 dagen). Wel weegt de ombudsman de overschrijding mee in zijn beoordeling over het gehele proces: *“ik ben van mening dat de dienst niet voortvarend genoeg heeft gehandeld. U bent met deze kwestie in totaal ongeveer 6 maanden bezig geweest. Ik beoordeel uw klacht over de lange duur van het geheel dan ook gegrond”*.

Naschrift

Naar aanleiding van de aanbeveling, informeert de dienst de ombudsman dat het dossier van klager zo lang heeft stilgelegen omdat de dossierbehandelaar ziek was en het vervolgens langere tijd onduidelijk was wie de nieuwe behandelaar zou zijn. Uit intern onderzoek bleek dat medewerkers van het Regionaal Bureau Zelfstandigen onvoldoende gebruik maakten van het registratiesysteem, waar bijvoorbeeld de dossierbehandelaar in vermeld moet worden. De dienst heeft naar aanleiding hiervan alle medewerkers middels een cursus geïnformeerd.

“Ik wil graag alsnog mijn rijbewijs halen”.

Klager die in het kader van een re-integratietraject een opleiding tot beveiliging volgt, moet zijn rijbewijs nog halen. Door problemen bij het beveiligingsbedrijf kan hij de opleiding niet afmaken. Klager heeft wel rijlessen gevolgd, maar het rijbewijs heeft hij nog niet. Dat wil hij graag alsnog behalen. Omdat het re-integratietraject buiten de schuld van klager is mislukt, biedt SoZaWe hem, na interventie van de ombudsman, een vergoeding voor nog een aantal rijlessen en (maximaal) 2 examenpogingen aan.

“Ik heb nooit een perceel gehad in Suriname!”

De dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid hoort van het UWV dat klaagster in 2004 (mogelijk) een perceel in Suriname had gekocht en verkocht. Dit bleek uit een akte (afkomstig van het Surinaamse kadaster) opgesteld door een notaris waarop haar naam en een identiteitsnummer genoteerd stonden, maar geen handtekening. Naar aanleiding van deze informatie besluit de dienst, Afdeling Bijzondere Onderzoeken (ABO), nader onderzoek naar klaagster te doen. Dit om te kunnen bepalen of zij terecht een uitkering op grond van de Wet Werk en Bijstand ontving/had ontvangen. Omdat klaagster ontkent ooit een perceel in haar bezit te hebben gehad, en ontkent iets van de bewuste akte af te weten, vraagt de dienst haar dit aan te tonen. Haar wordt gevraagd een bewijs van het stadhuis te overhandigen waaruit zou blijken wat in 2004 haar identiteitsnummer was. Zo zou de dienst na kunnen gaan of dat nummer overeenkwam met het nummer op de akte van de notaris.

Klaagster bezoekt eerst het kantoor van haar deelgemeente. Daar krijgt zij te horen dat zij niet haar identiteitsnummer op kon vragen. Later, bij het stadhuis, krijgt zij hetzelfde te horen. In reactie hierop zegt de ABO tegen klaagster dat zij dan een afwijzing moest vragen bij het stadhuis, waaruit zou blijken dat zij haar identiteitsnummer niet kon opvragen. Terug bij het stadhuis krijgt zij te horen dat ze geen afwijfsbrief kan krijgen.

Ten einde raad, benadert klaagster de ombudsman. Die neemt om te beginnen contact op met de dienst Publiekszaken. Daar werd bevestigd dat klaagster haar identiteitsnummer niet kon opvragen. Op aandringen van de ombudsman vraagt de ABO zelf het identiteitsnummer van klaagster op bij Publiekszaken. Dit nummer blijkt niet overeen te komen met het nummer op de akte, waarop de dienst besluit het onderzoek af te sluiten: er was onvoldoende bewijs om aan te nemen dat klaagster een perceel zou hebben gekocht en verkocht.

Nachtportier recreatieoord Hoek van Holland

- I Gelet op de belangen van de brandveiligheid is de ombudsman van oordeel dat de gemeente het aanstellen van een nachtportier voldoende heeft gemotiveerd.**
- II Doorberekening kosten van de nachtportier aan de recreanten is niet onredelijk.**
- III Nu de gemeente gelet op de jarenlange onduidelijkheid een deel van de in rekening gebrachte kosten terugbetaalt en tegelijkertijd voor de toekomst duidelijkheid wil scheppen, handelt de gemeente voldoende coulant.**
- IV De koppeling van terugbetaling voor het verleden en helderheid voor de toekomst is niet onredelijk, nu iedere recreant kan kiezen of hij die koppeling accepteert.**

Oordeel:

Ongegrond: i.c. geen schending van het redelijkheidsbeginsel

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

Ongegrond: i.c. is met de mogelijkheid van coulance-overwegingen niet onbehoorlijk omgegaan

Ongegrond: i.c. geen schending van het redelijkheidsbeginsel

Klagers vormen een groep die al jaren staanplaatsenhuren op het recreatieoord Hoek van Holland. De gemeente is van mening dat het in verband met de brandveiligheid en veelvuldige inbraken noodzakelijk is een nachtportier aan te stellen. Met ingang van 2006 worden de kosten daarvan doorberekend aan de recreanten. Klagers zijn het hier niet mee eens en benaderen in 2007 de ombudsman. Ook de wethouder en de gemeenteraad houden zich in de jaren daarna regelmatig met deze zaak bezig. De juridische basis van het in rekening brengen van de kosten van de portier is de ombudsman niet duidelijk. Hij vraagt de wethouder in 2008 een specialist huurrecht in te schakelen. De wethouder antwoordt dat hij dit niet zal doen, omdat er gesprekken gaande zijn over een nieuwe exploitatieopzet van het recreatieoord. Die gesprekken leiden echter niet tot een resultaat. Hierna gaat de klachtbehandeling door de ombudsman verder. Het college van burgemeester en wethouders zegt toe de doorberekening van kosten voor de toekomst aan de huurders voor te leggen en beroept zich voor het verleden op redelijkheid en billijkheid van de doorberekening. De ombudsman spreekt in 2010 met de wethouder die aangeeft tot afronding van deze zaak te willen komen en een regeling te treffen die voor de toekomst vastlegt wat de rechten en verplichtingen zijn van zowel de gemeente als de huurders en daarbij ook het verleden te betrekken. In de loop van 2011 wordt aan de recreanten een schikkingsvoorstel voorgelegd. De wethouder stelt voor over het verleden een tegemoetkoming van € 20,- per jaar aan de recreanten te betalen en tegelijkertijd voor de toekomst een

nieuwe overeenkomst te sluiten. De recreanten kunnen aangeven of zij al dan niet accoord gaan. De klagers kunnen zich hiermee niet verenigen. Desondanks vindt de ombudsman het een goed initiatief dat de wethouder tracht tot afronding van deze langlopende kwestie te komen. Het aanbod van € 20,- per jaar is weliswaar bescheiden, maar ook weer niet te verwaarlozen. De ombudsman vindt de hoogte van het aanbod gekoppeld aan een nieuw contract aanvaardbaar. Omdat iedere recreant voor zichzelf kan bepalen of hij hierop ingaat, is de ombudsman van oordeel dat de gedraging van de gemeente niet onbehoorlijk is.

97

- I Vragen over de procedure voordat een pand aangemerkt wordt als Rotte Tand.**
- II Is het pand gelet op de criteria ten onrechte als Rotte Tand aangewezen?**
- III De dS+V heeft klager niet geïnformeerd dat de inspectie en de vooraanschrijving bestuursdwang in het kader van de Rotte Tand en aanpak was. Daardoor heeft klager zich onvoldoende kunnen weren tegen de plaatsing van zijn pand op de Rotte Tand en lijst.**
- IV Ondanks het gegeven dat de werkzaamheden zijn afgerond staat het pand nog steeds op de site.**

Oordeel:
Geen (eind)oordeel

Ongegrond: i.c. geen schending van het redelijkheidsbeginsel

Gegrond: i.c. was er schending van het fair play-beginsel

Gegrond: i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaate informatie verstrekt

Klager is mede-eigenaar en bewoner van een pand dat door de dienst op gebreken wordt geïnspecteerd. De dienst deelt de eigenaren per brief mee dat het pand niet aan de voorschriften voldoet en dat zij twee maanden de tijd krijgen om maatregelen te treffen. Een aantal daarvan vindt klager discutabel tot bizar en hij doet daar niets mee. Omdat geen sprake was van een officieel aanschrijvingstraject heeft hij ook geen bezwaar kunnen maken. Twee jaar na de inspectie ziet klager dat zijn pand op de 'Rotte Tandensite' van de gemeente is geplaatst met daarbij de mededeling dat de eigenaar 'een kennisgeving gebreken' had ontvangen. Omdat klager ontevreden is over de reactie van de dienst vraagt hij de ombudsman een onderzoek naar zijn klachten te starten.

De klacht over het handhavingstraject laat de ombudsman voor wat het is, omdat klager de maatregelen heeft uitgevoerd en niet op een bezwaartraject heeft aangestuurd. Ook heeft hij de dienst daarover nooit met een klacht benaderd.

Over het tweede klachtaspect schrijft de ombudsman hem dat de klacht over het beleid van de gemeente gaat en er alleen marginaal aan de behoorlijkheidsnormen getoetst kan worden. De ombudsman stelt aan de hand van de uitleg van de dienst vast dat er drie objectieve criteria zijn en het vierde criterium een subjectief element bevat, namelijk de inspectie door een bouwinspecteur. Voor zover de ombudsman het kan beoordelen is aan de eerste drie criteria voldaan. Over het vierde criterium stelt de ombudsman dat ook hij zonder deskundig oog, kan zien dat klagers pand vergeleken met de naburige panden achterstallig onderhoud heeft. Gelet op het feit dat de inspecteur wel deskundig is gaat de ombudsman ervan uit dat in alle

redelijkheid ook aan dit criterium is voldaan.

Hoewel de dienst stelt dat de vermelding op de site geen juridische waarde heeft, is daarmee de kous niet af. Het vermelden van het adres op de Rotte Tandennijst brengt namelijk wel een negatieve connotatie voor de eigenaar met zich mee. De ombudsman vindt dat deze klacht gegrond is en hij verbindt daaraan de aanbeveling om eigenaren bij het eerste contact te informeren over de betekenissen van de term Rotte Tand, zodat zij hun procedurele kansen optimaal kunnen benutten.

Tot slot constateert de ombudsman dat de dienst de suggestie wekt dat panden na het verhelpen van gebreken van de site worden gehaald. De ombudsman stelt echter zelf vast dat dat met het pand van klager niet is gebeurd. Dit klachtonderdeel oordeelt hij eveneens gegrond.

Naschrift

Inmiddels is de tweede tranche van de 'Rotte Tandenaanpak' van start gegaan. Namens de wethouder wonen en ruimtelijke ordening Karakus, stuurt de dienst eigenaren van geselecteerde panden een informatieve brief. Daarna maakt de inspecteur een afspraak met de betreffende eigenaar.

Onterechte afwijzing aansprakelijkheid

Klager is taxichauffeur. In de zomer valt er een monumentale iep van de gemeente op zijn bedrijfsauto waardoor hij flinke schade leidt. Hij stelt de gemeente aansprakelijk voor deze schade, maar de gemeente wijst aansprakelijkheid af: *“de boom is omgevallen door rotting van de wortels en niet door een uiterlijk waarneembaar gebrek”*. Klager kan zich niet vinden in de motivering van de afwijzing en benadert de ombudsman.

In de regel neemt de ombudsman geen klachten in behandeling over het (niet) toekennen van schadevergoeding. Alleen wanneer er sprake is van een evident onjuiste opstelling van de gemeente, kan hij beslissen de gemeente te vragen haar standpunt te heroverwegen. Alleen de civiele rechter kan een afdwingbare uitspraak doen ten aanzien van het recht op schadevergoeding.

De ombudsman legt de klacht voor aan de dienst, en stelt een aantal aanvullende vragen met betrekking tot de motivering van de dienst op het verzoek om schadevergoeding af te wijzen. De dienst stuurt de ombudsman een uitgebreide reactie met toelichting, waarna de ombudsman klager schrijft: *“ik heb het geheel bekeken en kom tot de conclusie dat ik niet zondermeer kan vaststellen dat de gemeente uitgaat van een onhoudbaar standpunt. Ik zal de dienst derhalve niet vragen de afwijzing te heroverweging”*.

2011.466

99

Huisbezoeken voor een bouwkundig onderzoek worden ten onrechte niet aangekondigd

De dienst Stedenbouw en Volkshuisvesting bezoekt in het kader van zijn toezichthoudende taak het pand van klaagster om de bouwkundige staat van het pand te controleren. Voor deze bezoeken was geen afspraak gemaakt en klaagster is daar ontevreden over. Met de dienst komt zij er niet uit en daarom benadert ze de ombudsman. Daarnaast vraagt ze de ombudsman ervoor te zorgen dat er geen huisbezoeken meer zullen plaats vinden.

Gedurende de klachtbehandeling doen zich nieuwe ontwikkelingen voor. Klaagster ontvangt van de dienst een vooraankondiging van een aanschrijving. De ombudsman adviseert klaagster gebruik te maken van de mogelijkheid hierop te reageren. In haar reactie kan zij ook de huisbezoeken aan de orde stellen. Omdat klaagster de mogelijkheid heeft zienswijzen in te dienen, bezwaar en uiteindelijk beroep in te stellen en hij op basis van de stukken geen aanleiding ziet om te interveniëren verwijst hij klaagster naar dit traject. De ombudsman deelt klaagster dat hij niet kan afdwingen dat de huisbezoeken en/of de handhavingsactiviteiten stoppen.

Naschrift

De voorzieningenrechter van de rechtbank Rotterdam wijst het verzoek van klaagster om een nader onderzoek naar de onderhoudstoestand en de brandveilige situatie van het pand toe. Dit onderzoek vindt plaats en er wordt vastgesteld dat klaagster een aantal voorzieningen moet treffen om het pand aan de geldende voorschriften te laten voldoen.

100

- I** *“Er was dit jaar geen goede informatie beschikbaar over de periode van inschrijving voor de vrijmarkt.*
- II** *Er zijn te weinig plaatsen voor particulieren beschikbaar waardoor het karakter van de vrijmarkt wordt aangetast.*
- III** *Mijn klacht is ten onrechte door een medewerker die is betrokken bij het ontstaan van de klacht afgehandeld.”*

Oordeel:

Gegronde: i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaate informatie verstrekt

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Gegronde: i.c. is niet onpartijdig opgetreden

Klager neemt sinds jaar en dag op 30 april een plaatsje op de vrijmarkt in. Vanaf januari van 2011 neemt klager geregeld contact op met de gemeente om te vragen wanneer de site met het digitale inschrijfformulier beschikbaar is. Er is niemand die hem deze informatie kan geven. Eind februari/begin maart heeft gedurende twee weken de site niet gecheckt en dan blijken alle plaatsen al vergeven te zijn. Klager belt en e-mailt de gemeente. Hij probeert alsnog maar tevergeefs een plaatsje te bemachtigen. Ook een klacht bij de dienst mag niet baten. Hij dient drie klachten bij de ombudsman in. De ombudsman onderzoekt de klacht en komt tot de volgende conclusies en aanbeveling.

Ten aanzien van de eerste klacht overweegt hij: *Uit de reactie van de gemeente blijkt dat niemand binnen de gemeente wist wanneer het formulier beschikbaar zou zijn. Er kon hierover dus geen informatie worden gegeven of publicaties worden verzorgd. Op de website van de gemeente Rotterdam heeft slechts gestaan dat wordt aangeraden om de (vrijmarkt)site regelmatig te raadplegen. Verder heeft de gemeente ervoor gekozen om bij het beschikbaar komen van het formulier op 22 februari 2011 geen persbericht of andere publicaties, bijvoorbeeld op de gemeentelijke website, te doen uitgaan. De inschrijving is inderdaad binnen twee weken – na 10 dagen, op 3 maart – gesloten. De reactie van de gemeente bevestigt met andere woorden uw versie van de gebeurtenissen. In de regeling vrijmarkt Koninginnedag uit 1998 is het principe “wie het eerst komt, het eerst maalt” aangenomen. Verder is opgenomen dat via een persbericht bekend zal worden gemaakt wanneer kan worden ingeschreven. Tegen het principe “wie het eerst komt, het eerst maalt” kan weinig worden ingebracht. In het verlengde hiervan dienen gegadigden voor een plaats op de vrijmarkt de berichtgeving in de gaten te houden en vervolgens tijdig te reageren. Om iedereen in dit kader gelijke kansen te geven is het van belang om duidelijkheid te hebben en te geven over het tijdstip dat kan worden ingeschreven. In de regeling van 1998 is dit onderkend en is ervan uitgegaan dat hierover een persbericht uitgaat. In het huidige tijdsbestek zou een persbericht kunnen worden vervangen of aangevuld met een tijdige publicatie op de website.*

Dit jaar is er geen sprake geweest van een tijdige en adequate berichtgeving over het tijdstip

van inschrijving. Om iedereen, zoals hierboven overwogen, een gelijke kans op een plaats te geven had dit mijns inziens, en in lijn met door de gemeente uitgestippelde beleid, wel moeten gebeuren. Ik concludeer dat de gemeente in strijd met het behoorlijkheidsbeginsel van een actieve en adequate informatieverstrekking heeft gehandeld en u hierover terecht heeft geklaagd. Aan mijn oordeel verbind ik de aanbeveling om in de toekomst zorg te dragen voor een tijdige en adequate berichtgeving over de aanvang van de inschrijving voor de vrijmarkt. De gemeente neemt deze aanbeveling over en zegt toe in de eerste week van 2012 op de website van de gemeente te publiceren wanneer de inschrijving voor de vrijmarkt wordt geopend.

Ten aanzien van de tweede klacht concludeert de ombudsman dat de afweging van alle belangen, waaronder die van winkeliers en horeca, heeft geleid tot een relatief kleine vrijmarkt met beperkte ruimte voor (volwassen) particulieren. Klager kan zich hierin niet vinden, maar de ombudsman kan niet op de stoel van het bestuur van de stad gaan zitten. Hij verwijst klager met betrekking tot dit punt naar de politiek.

De derde klacht is gegrond. Er is niet gebleken van partijdigheid van de kant van de gemeente, maar de gemeente moet ook iedere schijn vermijden. De wet schrijft daarom voor dat een medewerker die betrokken is geweest bij het ontstaan van de klacht, deze niet mag afhandelen.

2011.935

101

- I Geen tijdig gevolg aan voornemen tot
aanschrijving gegeven.**
- II Bedrijfsbestemming op woonhuis.**

Oordeel:
Gegronde: i.c. is er onvoldoende voortvarend
opgetreden

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

Klager heeft een paar jaar geleden een woonhuis gekocht, maar wordt nu aangeschreven door de gemeente omdat er een bedrijfsbestemming op zou rusten. Anderhalf jaar geleden was klager hierover ook aangeschreven maar de gemeente had hieraan geen (tijdig) gevolg gegeven. Nu wordt ze voor de tweede maal verzocht om een omgevingsvergunning aan te vragen en op twee bouwkundige zaken haar woning aan te passen. Klager vraagt zich of of dit wel kan nu zij te goeder trouw is en in alle akten over een woonhuis wordt gesproken. Onderzoek door de ombudsman wijst uit dat de gegevens op de zogenaamde pandkaart niet eenduidig zijn, maar dat er inderdaad een bedrijfsbestemming op het pand rust. Om meer duidelijkheid te krijgen wil hij een gesprek met de dienst aangaan. Voordat dit gesprek kan plaatsvinden geeft de gemeente aan dat er een (kleine) bijstelling van het beleid heeft plaats gevonden. In dit soort zaken zal er met meer soepelheid met eigenaar-bewoners worden omgesprongen. De situatie bij klager zal nog eens worden opgenomen en er zal waarschijnlijk zonder omgevingsvergunning en daaraan gekoppelde werkzaamheden kunnen worden gelegaliseerd.

2011.1331

102**Schade door toedoen van het OBR**

Oordeel:
Niet-ontvankelijk: Een niet-bestuursrechtelijke
instantie deed uitspraak over de gedraging
(Ombudsman houdt rekening met rechterlijk
oordeel)

Klager is een Reclamebedrijf dat zaken doet met de gemeente Rotterdam, meer in het bijzonder het OBR. Hij stelt schade te hebben geleden door het OBR, omdat bepaalde toezeggingen niet zouden zijn nagekomen. De zaak komt voor de civiele rechter maar klager wordt in het ongelijk gesteld. Hij schrijft de ombudsman in de hoop dat hij nog iets voor hem kan betekenen. Na bestudering van de stukken komt de ombudsman tot de conclusie dat hij geen ruimte ziet voor een onderzoek. *“Als er op ondergeschikte onderdelen toch een onderzoek mogelijk zou zijn, dan zal dat in ieder geval niet tot een ander resultaat kunnen leiden.”*

2011.1337

103

Klaagster is verdrietig dat de dood van haar man weer wordt opgerakeld: 16 maanden na de crematie valt er een nota wegens 'asbestemming' in de bus. Klaagster stelt dat zij niet weet waarover dit gaat. Ze heeft de as van haar overleden man in een urn mee naar huis genomen.

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

De ombudsman vraagt de dienst om op de klacht te reageren en uitleg te geven over de gang van zaken. Puur formeel heeft de dienst gelijk dat er een rekening is verzonden. De bewoording van de brief en de termijn waarop deze nota is gestuurd, zijn voor de ombudsman redenen om de dienst te vragen rekening te houden met alle omstandigheden van het geval. De dienst heeft alle begrip voor het verdriet van klaagster en besluit de nota in trekken. Daarnaast worden er verontschuldigheden aangeboden en zegt de dienst toe dat er nog eens gekeken wordt naar de omschrijvingen die in brieven en nota's worden gebruikt. Nadat klaagster laat weten tevreden te zijn over de uitkomst: *"u kunt het dossier sluiten en de ombudsman bedanken"* komt er een eind aan het onderzoek naar de klacht.

2011.1612

104

"Weer een aanslag voor een onbekend graf"

Oordeel:
Gegronde: i.c. is onvoldoende administratieve nauwkeurigheid gebleken

In 2009 ontving klaagster een aanslag voor het belastingjaar 2009 voor een grafrecht van een voor haar onbekend graf. Klaagster heeft hierover bij de dienst geklaagd. De dienst erkende dat er een fout was gemaakt en heeft de aanslag in 2010 verminderd. Om herhaling in de toekomst te voorkomen was toegezegd een correctie in het systeem door te voeren. In 2011 doet zich echter dezelfde situatie voor, maar dan met betrekking tot grafrechten voor andere graven. Klaagster is het zat en vraagt de ombudsman om hulp. De dienst deelt de ombudsman desgevraagd mee dat in 2009 een administratieve inhaalslag is gemaakt. Door de plotselinge toegenomen werkzaamheden zijn sommige zaken niet goed verlopen. In het geval van klaagster is verzuimd om de heffing in het systeem te sluiten. De dienst zegt toe dat dit alsnog gaat gebeuren. Aan klaagster is persoonlijk excuus aangeboden.

MARKTWEZEN

2011.850

105

“We moeten betalen voor stroom die we niet krijgen”

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

Klager hebben een standplaats op de markt en vinden dat ze een te hoog bedrag moeten betalen voor het gebruik van de stroomvoorziening. Al jaren betalen ze € 52,22 per kwartaal voor 3 lampen. In 2011 worden er duurzame lampen gebruikt, maar is de prijs voor het gebruik van de stroom niet aangepast. Klagers hebben diverse bestuurders en de dienst aangeschreven en vinden dat ze met een kluitje het riet in worden gestuurd. De ombudsman legt klager uit dat uiteindelijk de verantwoordelijke wethouder heeft gereageerd op hun klacht en correct heeft uitgelegd hoe de prijs is vastgesteld

2009.667

106

I Het belofde “uitsluitel op korte termijn” blijft uit

II Eerst na jaren duidelijkheid over fietstrommel

III Geen informatie over behandeling aanvraag

Oordeel:
Gegrond: i.c. is het opgewekt vertrouwen geschonden

Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

Gegrond: i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaate informatie verstrekt

Klaagster benadert de ombudsman in 2009. Op dat moment is het 3 jaar geleden dat ze (een plaatsje in) een fietstrommel heeft aangevraagd. En nog steeds heeft ze geen duidelijkheid over haar aanvraag. Desgevraagd meldt de dienst Publiekszaken klaagster dat *“de behandeling van (uw vragen over) uw aanvraag niet de schoonheidsprijs verdient.”* De dienst vraagt haar *“nog enig geduld te hebben omdat wij onze uiterste best doen om u op korte termijn definitief uitsluitel te geven.”* Dat uitsluitel blijft uit en de ombudsman vraagt de dienst wanneer klaagster krijgt te horen of een trommel er voor haar in zit. En hij vraagt het nog eens, en nog eens, en nog eens. Eerst begin 2011 levert dat het verlossende ja-woord op. De ombudsman schrijft klaagster: *“De gang van zaken overziend constateer ik dat de gemeente a) haar belofte om de zaak op korte termijn vlot te trekken niet is nagekomen, b) een niet uit te leggen hoeveelheid tijd heeft genomen voor de behandeling van uw aanvraag en c) u gaandeweg onvoldoende van de voortgang op de hoogte heeft gehouden. Over al deze zaken klaagt u mijns inziens terecht.”*

2010.1174

107

“Ik voel me als Don Quichotte die tegen windmolens vecht”

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

Klager heeft een naheffingsaanslagen parkeerbelasting ontvangen. Er zou op het moment van parkeren geen geldige vergunning in zijn auto hebben gelegen. Dat kan zo zijn, meent klager, maar zijn schuld is dat niet. De gemeente zou de vergunning te vroeg hebben opgeheven; te weten een maand voor de verhuisdatum die hij had genoteerd op het beëindigingsformulier. In de bezwaarprocedure gaat de dienst Gemeentebelastingen niet op dit argument in. De ombudsman vraagt Stadstoezicht om te onderzoeken of de beëindiging van de vergunning volgens de toepasselijke regels is verlopen. Hij verneemt dat de dienst na onderzoek heeft besloten de naheffingsaanslagen te vernietigen.

2010.1187

108

Schade aan velg door wielklem

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

Klager stelt dat de gemeente schade aan de velg van zijn auto heeft aangebracht, door het plaatsen van een wielklem. Wanneer hij de dienst hier op aanspreekt, luidt de reactie: *“na onderzoek is komen vast te staan dat deze [schade] niet veroorzaakt is door de wielklem”*. Ontevreden met deze uitleg, stapt hij naar de ombudsman.

De ombudsman vraagt de dienst hoe hij onderzoek heeft gedaan naar de schade en vraagt om een kopie van de eventuele stukken uit het dossier. Enige tijd later meldt de dienst dat besloten is alsnog de schadeclaim toe te kennen: klager ontvangt €275.

“Spookparkeerautomaat schrijft zelf 13,50 euro van de chipknip af.”

Klaagster wil het saldo op haar chipknip checken en doet dat op de parkeerautomaat. Niet zonder risico, zo blijkt, want op enig moment schrijft de automaat € 1,50 af en wordt er een parkeerticket afgedrukt. Klaagster stelt niet op de groene knop te hebben gedrukt, dat de automaat zelfstandig een ticket afdraaide. Op verzoek van de ombudsman onderzoekt de dienst 1) of er in die periode technische klachten van deze parkeerautomaat bekend waren, 2) of er soortgelijke klachten bij de dienst zijn binnen gekomen en 3) of de bekende klachten een mogelijke relatie hebben met de stelling van klaagster dat de automaat spontaan tickets aanmaakt. De dienst toont gemotiveerd aan (met uitdraaien van lijsten van storingsmeldingen en klachten) dat er geen meldingen van gelijke aard bekend zijn. De ombudsman concludeert dat de dienst zich op basis van de verzamelde feiten en omstandigheden, in redelijkheid op het standpunt heeft kunnen stellen de aansprakelijkheid voor de € 13,50 af te wijzen. In redelijkheid kan de dienst zich op het standpunt stellen dat er sprake moet zijn van een gebruikersfout; het is niet aannemelijk dat er sprake is van een technisch falen van de parkeerautomaat.

I Door wegwerkzaamheden ontstond een hogere parkeerdruk en waren er onvoldoende parkeerplekken beschikbaar.

II Klager stelt dat hij om die reden zijn auto buiten een parkeervak moest parkeren. Volgens hem is de naheffingsaanslag onredelijk.

Klager parkeert zijn auto buiten een parkeervak en krijgt hiervoor een naheffingsaanslag parkeerbelasting. Hij is het hier niet mee eens omdat er veel te weinig parkeerplaatsen waren: in zijn sector waren op dat moment werkzaamheden aan de weg waardoor er volgens klager 100 parkeerplaatsen minder waren. Klager stelt dat de parkeerdruk in die periode te hoog was, dat er alternatieve parkeerplaatsen ontbraken en dat de parkeerbon daarom onredelijk is. Hij richt zich tot de ombudsman.

De ombudsman vraagt de tellingen op die de dienst voor en tijdens de werkzaamheden heeft verricht en legt deze naast elkaar. Daaruit kan hij niet direct vaststellen dat de parkeerdruk als gevolg van de werkzaamheden hoger was dan toen er geen werkzaamheden waren. Ook omdat de ombudsman naast het signaal van klager geen andere signalen van burgers heeft gekregen over de parkeerdruk als gevolg van de werkzaamheden, besluit hij geen nader onderzoek te doen naar de klacht. Daar komt bij dat klager inmiddels tegen de parkeerbon beroep heeft ingesteld bij de rechter, zodat de ombudsman niet langer bevoegd is de klacht te onderzoeken.

111

- I Na maanden nog geen inhoudelijke reactie op verzoek om op te treden tegen hinderlijk geparkeerde bussen**
- II Drieregelig tussenbericht in steno**
- III Geen voortgangsbericht**

Oordeel:
Gegronde i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

Gegronde i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

Gegronde i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaate informatie verstrekt

In april 2010 vraagt klager de dienst om op te treden tegen autobussen die in strijd met de regels bij een school worden geparkeerd. Op het moment dat hij de ombudsman benadert - in december 2010 - heeft hij nog geen definitieve reactie op zijn verzoek ontvangen. De ombudsman spreekt met de dienst af dat die de zaak op korte termijn vlot trekt. Die kans grijpt de dienst niet. Uiteindelijk reageert de dienst pas op 25 februari 2011. De ombudsman schrijft klager: *'Mede op basis van de reactie stel ik vast dat de dienst niet adequaat heeft gereageerd op uw verzoek. Uw verzoek heeft één bijzonder summier (tussen)bericht per e-mail opgeleverd en een bezoek van stadswachten aan uw woning. Ondanks uw vele rapellen bleef het daarbij. Ik meen dat de dienst drie normen heeft overschreden die gelden voor het handelen van overheidsorganen:*

- *de norm die voorschrijft dat overheidsorganen slagvaardig en met voldoende snelheid dienen op te treden;*
- *de norm dat overheidshandelen feitelijk en logisch moet worden gedragen door een kenbare motivering;*
- *de norm dat bestuursorganen burgers actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien, bijvoorbeeld over de voortgang van de klachtbehandeling.*

Van de dienst en van u begreep ik dat de bussen inmiddels niet meer worden geparkeerd bij de school, maar op een plek waar er ruimte voor is. Het probleem is daarmee verholpen en verdere behandeling van uw verzoek is daarmee niet nodig.'

Te betalen belastingtarieven hoger dan op de automaat vermeld

Klager ondervindt dat een parkeerautomaat aan de Kruiskade meer parkeergeld in rekening brengt, dan de tariefplaat op de automaat vermeldt. Daarover beklagt hij zich bij de dienst Stadstoezicht. Die antwoordt dat een verkeerde tariefplaat was geplaatst bij de automaat en dat die fout inmiddels is hersteld. Klager is niet tevreden met dit antwoord. Hij meent dat de klant volgens de wet bij een onjuiste prijsstelling de goedkoopste prijs betaalt. De ombudsman: *'Om te beginnen overweeg ik dat het voldoen van belasting iets anders is dan het aanschaffen van een product in de winkel, vandaar dat ik deze kwestie niet via het overeenkomstenrecht beoordeel (nog los van het gegeven dat ik niet de aangewezen persoon ben om overeenkomsten te toetsen), maar via het bestuurs-/fiscaal recht. Ik heb bekeken of het beginsel dat een bestuursorgaan gewekte verwachtingen moet inlossen, in uw geval geschonden is. Om te bepalen of burgers terecht bepaalde verwachtingen ontlenen aan informatie van de gemeente en of de gemeente die verwachtingen moet honoreren, zijn onder meer de volgende vragen van belang: hoe gezaghebbend is de informatie, is er reden te twijfelen aan de juistheid, hebt u op basis van de informatie iets gedaan wat u anders had nagelaten?*

In dit geval betreft het informatie uit officiële bron en lijkt het gerechtvaardigd dat u daarop vaart. Toch zal snel – in ieder geval voordat u definitief besloot hoeveel belasting u zou voldoen – duidelijk zijn geworden dat de informatie op de display van de automaat afweek van de tarievenplaat en wat de werkelijke kosten van parkeren waren. Ik kan niet vaststellen dat u enkel op basis van de verkeerde informatie op de kaart meer belasting hebt voldaan dan uw bedoeling was. Gezien de contra-informatie op de display mocht u er naar mijn mening niet zonder meer op vertrouwen dat de informatie op de kaart juist was. Ik heb dan ook onvoldoende reden om de dienst te vragen om u het verschil te vergoeden tussen de belasting die u volgens de plaat moest betalen en de belasting die u feitelijk hebt voldaan.'

Discriminatie door marktmeester

Klager een Nederlandse man van Marokkaanse, is standhouder op de centrummarkt. Hij vertelt de ombudsman dat hij en zijn broer verschillende keren problemen hebben gehad met de marktmeester. In het kort komt zijn klacht er op neer dat volgens klager allochtonen standhouders anders worden behandeld dan autochtonen standhouders. Ook zou de marktmeester tegen autochtonen standhouders hebben gezegd dat hij zou zorgen dat er geen Marokkanen meer op de markt zouden staan. Klager heeft vijf getuigen die op papier een verklaring hebben gegeven. De getuigen zeggen toe mee te zullen werken aan het onderzoek van de ombudsman. Wanneer de ombudsman hen echter uitnodigt voor een hoorzitting, verschijnen zij niet. Klager is erg teleurgesteld. Hij deelt de ombudsman mee dat hij dit niet begrijpt, omdat de getuigen dezelfde ervaringen hebben. Nu de bereidheid van de getuigen er niet is, besluit klager om zijn klacht in te trekken. In dit besluit speelt mee dat klager binnen twee maanden naar het buitenland emigreert en het volgens hem ook geen zin heeft om de klacht voor te zetten als niemand bereid is om de klacht op eigen titel wil continueren.

114

“Ik kan de parkeergarage niet gebruiken, maar moet toch betalen.”

Klager huurt als particulier een parkeerplaats in een parkeergarage van Stadstoezicht. Hij gaat in een andere auto rijden en geeft de wijziging door, eerst telefonisch, daarna persoonlijk op het kantoor van de deelgemeente en daarna vult hij een formulier in. Vervolgens hoort hij maandenlang niets. Om onduidelijke redenen kan hij in die periode de parkeergarage niet gebruiken. Opeens ontvangt hij over 4 à 5 maanden tegelijk maandafrekeningen voor de nieuwe auto. Hij kan echter de parkeergarage nog steeds niet in. Klager schrijft een brief aan Stadstoezicht met daarin zijn klacht en wordt daarna verschillende keren gebeld door een medewerker van Stadstoezicht. Dat leidt echter niet tot een oplossing. Wel ontvangt klager in de tussenliggende periode weer diverse rekeningen, verhoogd met aanmaningskosten. Klager benadert, na enkele maanden zonder toegang tot de parkeergarage, de ombudsman. Hij wil pas weer betalen als hij ook gebruik kan maken van de parkeergarage. De ombudsman zet in op het oplossen van de klacht en benadert Stadstoezicht. Ook nu weer gaan er maanden overheen, maar uiteindelijk krijgt klager het verlossende bericht: hij ontvangt een zogeheten transponderkaart voor de parkeergarage zodat hij weer toegang heeft. Het abonnementsgeld wordt gecrediteerd voor de periode dat hij geen gebruik kon maken van de parkeergarage, de vorderingen en aanmaningen worden opgeschort. Klager schrijft de ombudsman en spreekt zijn “dikke dank” uit voor diens bemiddeling.

Bewijsprobleem teveel betaalde parkeerbelasting

Klager betaalt bij een parkeerautomaat, maar vanwege een vastzittende rol wordt er geen parkeerkaart geprint. Daarom koopt hij een kaartje bij een andere automaat. Hij meldt het voorval nog dezelfde dag bij de dienst en vraagt om teruggave van het teveel betaalde bedrag. De dienst deelt hem mee dat de monteur geen storing aan de printer heeft kunnen vaststellen. Ook heeft de dienst in de administratie op of rond de door klager gemelde datum en tijdstip geen betaling van wie dan ook en dus ook niet van klager kunnen traceren.

Het stoort klager dat de dienst het over een defect aan het apparaat heeft, terwijl hij had gemeld dat de papierrol niet juist was geplaatst. Verder vindt klager dat de dienst niet kon volstaan met de mededeling dat er geen betaling had plaatsgevonden. Omdat klager al een paar transacties geleden met zijn chipknip had betaald kon hij het tegendeel niet bewijzen. Ontevreden over de reactie van de dienst benadert klager de ombudsman.

De ombudsman vraagt de dienst om de transactiegegevens die tijdens de interne klachtenprocedure zijn opgevraagd waren opgevraagd en zijn gebruikt. De dienst heeft op eigen initiatief opnieuw naar de gegevens gekeken en vastgesteld dat deze gegevens "niet goed zijn geïnterpreteerd". Het teveel betaalde bedrag betaalt de dienst alsnog aan klager terug.

Onterechte naheffingsaanslag parkeerbelasting

Klager is van mening dat Stadstoezicht hem onterecht een naheffingsaanslag parkeerbelasting heeft opgelegd. Hij stelt op de dag in kwestie zijn vrouw te hebben afgezet. Op dat moment stelt hij een stadswacht te hebben gezien die zijn kenteken op haar hand leek te schrijven. Op de vraag of zij een boete aan het uitschrijven was, zou de stadswacht hebben gezegd: *“ik weet van niets”*. Toch blijkt achteraf dat er een boete was uitgeschreven. Het bezwaarschrift van klager wordt ongegrond verklaard en in de klachtbehandeling stelt de dienst dat het voorval zoals klager dat omschrijft, zich niet heeft voorgedaan.

De ombudsman legt klager uit dat de beroepsprocedure (bij de beroepsrechter) de aangewezen weg is om de naheffingsaanslag aan te vechten. Alleen wanneer de gemeente uit is gegaan van evident onjuiste feiten en omstandigheden of een apert onjuiste redenering, zal hij bekijken of een onnodige juridische procedure voorkomen kan worden. In dit geval kan de ombudsman niet vaststellen wat er precies is gebeurd op de bewuste dag. Omdat voor hem niet duidelijk is dat de gemeente uitgaat van evident verkeerde feiten en omstandigheden of een apert onjuiste redenering, sluit hij de klacht zonder oordeel af.

Onterechte naheffingsaanslag?

Oordeel:
 Niet-ontvankelijk: Er heeft een
 bestuursrechtelijke voorziening opengestaan
 waarvan geen gebruik is gemaakt

 Niet-ontvankelijk: De gedraging waarover
 geklaagd wordt is ouder dan 1 jaar

Klager meent dat een stadswacht hem onterecht een naheffingsaanslag parkeerbelasting heeft opgelegd. Hij stelt op de bewuste dag zijn auto te hebben geparkeerd om vervolgens naar de parkeerautomaat te lopen. Op het moment dat hij bij de parkeerautomaat stond, zag zijn zus dat de stadswacht de bon aan het uitschrijven was. Toen hij naar zijn auto terugrende om uit te leggen dat hij op weg was naar de automaat, zou de stadswacht op de knop van zijn apparaat hebben gedrukt en hebben gezegd dat hij de boete niet meer terug kon draaien. Klager dienst een bezwaarschrift in tegen de naheffingsaanslag, maar deze wordt ongegrond verklaard. Hij stelt geen beroep in bij de rechter maar dienst een klacht in bij de dienst Stadstoezicht. Ook in de klachtenprocedure wordt zijn verweer ongegrond verklaard, waarop hij naar de ombudsman stapt.

De ombudsman legt klager uit dat de klachtenprocedure geen alternatief is voor de beroepsprocedure. Alleen in uitzonderingsgevallen stelt de ombudsman een onderzoek in wanneer geen gebruik is gemaakt van de beroepsprocedure: wanneer de gemeente uitgaat van evident onjuiste feiten en omstandigheden of als de gemeente een apert verkeerde redenering volgt. Op basis van de door klager aangeleverde stukken en zijn aangevoerde argumenten, constateert de ombudsman dat er *“een verschil van inzicht [is] over de wijze waarop de medewerker Stadstoezicht zich heeft gedragen én had moeten gedragen. De discussie daarover had evenwel in de beroepsprocedure aan de orde moeten komen. Daarnaast heeft het voorval waarover u klaagt inmiddels twee jaar geleden plaatsgevonden. Dit maakt het voor mij vrijwel onmogelijk om na te gaan wat er precies is gebeurd op de bewuste dag”*. De ombudsman neemt de klacht niet in behandeling.

2011.800

118

“De gemeente helpt mij niet om een gestolen fiets waarover ik mij heb ontfermd op de juiste plaats te krijgen.”

Klaagster vindt in een park een fiets die in de bosjes is gegooid. Ze ontfermt zich erover en sleept de op slot staande fiets mee naar huis. Ze wil aangifte doen bij de politie, maar die verwijst haar door naar de gemeente. Deze heeft sinds 1 januari 2011 de registratie van gevonden en verloren voorwerpen overgenomen. Ze belt Stadstoezicht en bezoekt de deelgemeente, maar niemand kan haar precies vertellen wat ze moet doen. Ze dient een klacht in en krijgt te horen dat ze de fiets bij de Stadswinkel kan inleveren. Maar de Stadswinkel is ver weg en de fiets staat op slot. Ze is bang haar auto te beschadigen als ze de fiets inlaadt. Omdat de gemeente geen oplossing biedt schakelt ze de ombudsman in. De fiets staat dan al drie maanden in de tuin van klaagster. Ze vertelt de ombudsman dat het haar enorm stoort dat zij de moeite heeft genomen om de fiets mee te nemen en er alles aan doet om deze bij de rechtmatige eigenaar terug te krijgen, maar bij de gemeente van een koude kermis thuis komt. De gemeente bevestigt dat de vinder het gevonden voorwerp zelf moet afleveren. Bij wijze van uitzondering is de gemeente echter bereid om de fiets bij mevrouw X thuis op te halen. Toevallig heeft Stadstoezicht de volgende dag een ophaaldag voor fiets(wrakken) georganiseerd. De gemeente en de ombudsman spreken af dat deze fiets dan ook wordt opgehaald.

2011.879

119

Buiten proportioneel geweld door drie buitengewoon opsporingsambtenaren bij het niet aanlijnen van een hond en het niet hebben van een identiteitskaart

Oordeel:
Onbevoegd: Geen orgaan of dienst onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan (zoals de gemeente)

De Nationale ombudsman en de gemeentelijke ombudsman zijn beiden bevoegd ten aanzien van onderdelen van deze klachten. Omdat het opsplitsen van de behandeling van enkele nauw met elkaar verbonden klachten over hetzelfde feitencomplex niet de voorkeur verdient, zijn de ombudsmannen met elkaar in overleg getreden. Afsproken wordt dat de Nationale ombudsman de klachtbehandeling overneemt, en dat de gemeentelijke ombudsman op de hoogte gehouden wordt van de ontwikkelingen tijdens de klachtbehandeling. Het onderzoek van de Nationale ombudsman loopt door in 2012.

2011.907

120

Onterechte naheffingsaanslag parkeerbelasting

Oordeel:
Geen (eind)oordeel: Klacht valt feitelijk onvoldoende te funderen
Niet-ontvankelijk: Er heeft een bestuursrechtelijke voorziening opengestaan waarvan geen gebruik is gemaakt

Klager benadert de ombudsman omdat hij meent een onterechte naheffingsaanslag parkeerbelasting opgelegd te hebben gekregen. Hij stelt dat hij zijn auto had geparkeerd op het parkeerterrein Parkhaven, en dat hij hiervoor parkeergeld had betaald. Toch krijgt hij een naheffingsaanslag, en wel voor het parkeren zonder geldig betaalbewijs aan de Veerhaven. Hij maakt bezwaar tegen de aanslag en overhandigt een parkeerticket als bewijs. Zijn bezwaar wordt door de gemeente ongegrond verklaard: *“dit ticket heeft [...] betrekking op een andere locatie zodat hij in deze situatie niet als bewijs kan dienen”*.

De ombudsman legt klager uit dat de beroepsprocedure (bij de beroepsrechter) de aangewezen weg is om de naheffingsaanslag aan te vechten. Alleen wanneer de gemeente uit is gegaan van evident onjuiste feiten en omstandigheden of een apert onjuiste redenering, zal hij bekijken of een onnodige juridische procedure voorkomen kan worden. Met alleen het parkeerticket van klager heeft de ombudsman echter onvoldoende in handen om de gemeente te vragen het besluit te heroverwegen.

121

- I *“De dienst refereert aan mijn e-mail, terwijl ik mijn klacht telefonisch heb ingediend.*
- II *De dienst heeft er 3 maanden over gedaan om op mijn klacht te reageren.*
- III *De dienst stelt mij pas in de gelegenheid visie op het gebeurde te geven nadat de klacht is afgedaan.*
- IV *Ik heb de gemeente gevraagd camerabeelden te bewaren, maar dit is niet gebeurd.”*

Oordeel:
Geen (eind)oordeel

Gegronde: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

Gegronde: i.c. was er schending van het hoor en wederhoorbeginsel

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

Klager stelt dat hij in februari 2011 een stadswacht heeft aangesproken in de Maastunnel omdat hij zag dat hij aan het roken was. Volgens klager kreeg hij hierop “een grote mond” van de stadswacht. Hierover dient hij een klacht in, maar met de afhandeling is hij ontevreden. Hij gaat naar de ombudsman.

Allereerst is klager ontevreden over de ontvangstbevestiging die hij van de dienst kreeg. Daarin werd gerefereerd aan zijn e-mail, terwijl hij zijn klacht telefonisch had ingediend. Hij acht dit slordig. De ombudsman zegt hierover: “Dit is in mijn ogen een kennelijke vergissing die nagenoeg geen gevolgen heeft. Deze vergissing zal - mede in het licht van de andere klachten - wellicht een gevoel van irritatie oproepen, maar is voor mij geen voldoende reden om uw klacht gegrond te verklaren”. Bovendien erkent de dienst tijdens het onderzoek van de ombudsman deze fout en biedt daarvoor excuses aan.

Klager is ook ontevreden over de termijn waarin er gereageerd is op zijn klacht, namelijk 3 maanden in plaats van de voorgeschreven 4 weken. De ombudsman is het met hem eens dat dit te lang is en beoordeelt zijn klacht als gegrond. De dienst verklaart de vertraging met interne omstandigheden, maar de ombudsman is van mening dat, zeker gelet op de omvang van de termijnoverschrijding, de dienst klager door middel van een tussenbericht op de hoogte had moeten stellen van deze vertraging.

In de klachtafhandelingsbrief van de dienst wordt geconcludeerd dat er twee afwijkende versies van het verhaal zijn, en wordt het initiatief bij klager gelegd om een gesprek te regelen met de leidinggevende en de betreffende stadswacht. Klager is het niet eens met deze gang van zaken. Bovendien bevreemdt het hem dat hij pas

nadat de dienst de klacht heeft afgehandeld, hem uitnodigt om gehoord te worden. Het verweer van de dienst is dat in de brief niet wordt geconcludeerd dat de verklaring van de toezichthouder de enige juist is en onbespreekbaar is en daarmee de klacht is afgedaan. De ombudsman vindt echter dat de brief van de dienst wel de indruk wekt dat de klachtafhandeling definitief is afgerond. Des te meer omdat er in de brief wordt verwezen naar de ombudsman, indien klager het niet eens is met de wijze waarop zijn melding is afgedaan. Hij vindt de uitnodiging voor een gesprek in dit stadium dan ook mosterd na de maaltijd. *“Als de dienst besluit u te horen, dan moet dit voor de afhandeling van de klacht.”*

De laatste klacht luidt dat klager op de dag van het incident zou hebben gebeld met de gemeente met het verzoek de camerabeelden van de Maastunnel te bewaren. Dit blijkt niet te zijn gebeurd. Hiermee geconfronteerd stelt de dienst geen melding te hebben ontvangen. De ombudsman kan niet nagaan of en zo ja hoe klager het verzoek heeft gedaan en sluit de klacht zonder oordeel af. Wel schrijft hij klager: *“Al zou vast komen te staan dat u mondeling heeft verzocht de camerabeelden te bewaren, dan is nog maar de vraag in hoeverre de gemeente verplicht is aan dit verzoek te voldoen. Zoals de dienst aangeeft, worden de beelden primair gebruikt voor “identificatie, opsporing en vervolging van verdachten van strafbare feiten”. Omdat ook andere personen op die beelden staan en de regels ook toezien op de bescherming van hun privacy, zoals informatie over hun uiterlijk en over waar zij op welk moment zijn, vraag ik mij af of een afweging van hun belangen en uw belang het bewaren van de camerabeelden zou rechtvaardigen. Aangezien deze beelden niet meer bestaan, kom ik echter niet aan deze afweging toe.”*

Oordeel:

Geen oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

2011.1032

122

Nog een keer aanmaningen voor reeds betaalde rekeningen van de parkeergarage

Klaagster wendt zich tot de ombudsman omdat zij aanmaningen krijgt voor de maandelijkse rekeningen van haar abonnement voor een plek in de parkeergarage. Klaagster kon aantonen dat zij deze rekeningen op de 28e van elke maand stipt betaalt. Zij had al eens eerder aanmaningen ontvangen voor rekeningen die zij al had betaald. Daarom vraagt de ombudsman de dienst dit probleem voor eens en voor altijd op te lossen. De dienst voldoet aan dit verzoek en klaagster ontvangt daarna geen aanmaningen meer.

“Alle parkeerautomaten waren buiten werking en daarom heb ik geen kaartje kunnen kopen.”

Klager is van mening dat er onvoldoende onderzoek is gedaan naar zijn klacht dat er geen werkende parkeerautomaten waren. Hij stelt dat hem niet verweten kan worden dat hij geen parkeerbelasting had voldaan en dat om die reden de naheffingsaanslag parkeerbelasting ingetrokken zou moeten worden. De ombudsman vraagt de dienst inzicht te verstrekken in de aard en hoeveelheid van de storingsmeldingen, de betalingsoverzichten, het aantal naheffingsaanslagen dat in die buurt op die datum is opgelegd en het aantal en de aard van de bezwaarschriften die tegen de toen opgelegde naheffingsaanslagen zijn ingediend. De dienst laat weten dat ter plaatse geen storingsmeldingen zijn gemeld, dat er wel een aantal naheffingsaanslagen zijn opgelegd, maar ook vanwege het overschrijden van de parkeertijd. Dat wil zeggen dat er wel een kaartje was gekocht. Ook heeft de dienst geen andere klachten of bezwaren van dezelfde strekking gekregen. Het beeld van de betalingen kwam overeen met dat van andere dagen en vertoonde geen bijzonderheden. De ombudsman concludeert dat de dienst van de juiste feiten en omstandigheden is uitgegaan toen de klacht ongegrond werd verklaard en dat de conclusie die de dienst op basis daarvan heeft getrokken logisch is.

I Personeel verhindert rij-instructeur garage te verlaten

II Rijlessen in garage verboden

Oordeel:

Ongegrond: i.c. geen sprake van onvoldoende professionaliteit

Ongegrond: i.c. geen schending van het redelijkheidsbeginsel

Tijdens de rijlessen die klager geeft, bezoekt hij met zijn leerlingen parkeergarage Veranda. Als hij de garage binnen een uur verlaat zijn er geen kosten aan het bezoek verbonden. Tijdens een van zijn bezoeken ontstond een discussie tussen hem en het personeel van de garage over de mogelijkheid om de garage te gebruiken voor lessen. Volgens het personeel was dat niet toegestaan. Na de discussie zou het personeel – als straf – hebben verhindert dat klager de parkeergarage verliet zonder te betalen. Hoewel nog geen uur was verstreken, moest hij € 0.50 betalen om de garage te kunnen verlaten.

De dienst heeft een andere lezing. Volgens hem zou klager na de discussie aanstalten hebben gemaakt om de garage te verlaten. Op het moment dat de slagboom was geopend zou hij niet zijn weggereden, maar zijn teruggekeerd om de discussie te vervolgen. In dat geval kan hij niet meer met de dezelfde uitrijkaart de garage verlaten, maar moet hij het vervolgtarief van € 0,50 voldoen om de garage te kunnen verlaten. Hij zou met andere woorden door eigen toedoen hebben moeten betalen.

De ombudsman meldt klager: *'Ik stel vast dat u en de dienst verschillende lezingen van hetzelfde voorval hebben. De uitleg van de dienst vind ik zo op het eerste gezicht aannemelijk. U hebt geen argumenten aangevoerd die het verhaal in twijfel trekken en redenen geven tot nader onderzoek naar het voorval. Ik kan dan ook niet vaststellen dat de medewerkers van de dienst Stadstoezicht u hebben verhindert de parkeergarage te verlaten en zich daarmee niet professioneel hebben gedragen.'*

Over lessen in een parkeergarage merkt de ombudsman op: *'De dienst vindt een parkeergarage geen plek voor rijlessen. [-] De Algemene voorwaarden waar de dienst zich op beroept, mag ik niet beoordelen. De rechter is de aangewezen partij om te beoordelen of de gemeente onredelijke voorwaarden heeft opgesteld. [-] Ik beperk mij dan ook tot de vraag of de dienst de relevante feiten en af te wegen belangen op rij heeft gezet en afgewogen en of de uitkomst van de belangenafweging redelijk is. Ik meen dat in uw geval aan deze voorwaarden is voldaan: Stadstoezicht heeft zich een beeld van de situatie gevormd, gaat uit van de geldende regels, heeft oog voor het belang van uw leerlingen en dat van andere gebruikers van de garage en ik meen dat de uitkomst van de afwegingen van die belangen redelijk is.'*

125

I Klacht ten onrechte doorgestuurd naar de deelgemeente. Het was een klacht over Stadstoezicht.

II In het kader van de klachtafhandeling is klager niet gehoord.

III Klager meent dat Stadstoezicht de Mulderbon had moeten laten seponeren.

Oordeel:

Gegronde i.c. is onvoldoende administratieve nauwkeurigheid gebleken

Gegronde i.c. was er schending van het hoor en wederhoorbeginsel

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Ten aanzien van het horen oordeelt de ombudsman: *“Op grond van artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht moet een bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid stellen gehoord te worden. Slechts (1) wanneer klager heeft aangegeven niet gehoord te willen worden of (2) indien de klacht kennelijk ongegrond is, kan worden afgezien van het horen van klager. De dienst is vrij om een keuze te maken uit verschillende manieren waarop aan het horen vorm wordt gegeven: telefonisch, hoorzitting of anderszins, als er maar een verslag van wordt gemaakt. Gelet op het vorenstaande ben ik dan ook van mening dat ook dit klachtonderdeel gegrond is en dat de dienst in strijd met het beginsel van hoor en wederhoor heeft gehandeld. Ik zal in een aparte begeleidende brief aan de dienst hem erop wijzen dat ik ervan uitga dat het in de brief omschreven standpunt berust op een misverstand. Ik zal de dienst dan ook aanbevelen in de toekomst in overeenstemming met de wet het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen.”*

I Onheuse bejegening

II Naheffingsaanslag

Oordeel:

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

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

Klager ontvangt een naheffingsaanslag en vindt dat hij door de parkeercontroleur onheus is bejegend. Hij beklaagt zich hierover bij de dienst. Tevens maakt hij bezwaar tegen de naheffingsaanslag. Beide worden ongegrond verklaard. Hij wendt zich tot de ombudsman en schrijft dat hij slachtoffer is geweest van een geweldsmisdrijf. De parkeercontroleur zou hebben gezegd dat zij daar niets mee te maken had toen hij haar probeerde uit te leggen waarom er op dat moment geen parkeerticket aanwezig was. Hij wilde nog uitleggen dat zijn zoon op weg was een ticket te halen, maar daar had de parkeercontroleur geen oor voor volgens klager.

Aan de ombudsman overlegt hij een ticket waaruit blijkt dat er vlak voordat de aanslag was uitgeschreven wel was betaald. De ombudsman stuurt het kaartje door naar Gemeentebelastingen, die de aanslag vervolgens vernietigt. Wat betreft de onheuse bejegening van de parkeercontroleur constateert de ombudsman dat er - om escalatie te voorkomen - een interne richtlijn is dat parkeercontroleurs niet met parkeerovertreders in discussie moeten gaan. De dienst stelt dat de parkeercontroleur klager had voorgesteld om alsnog een ticket te gaan kopen, maar toen hij dat niet wilde werd de aanslag uitgeschreven en de discussie beëindigd. De ombudsman kan niet vaststellen wat er precies is gebeurd en in hoeverre de communicatie tussen klager en parkeercontroleur behoorlijk dan wel onbehoorlijk is geweest: de klacht valt feitelijk onvoldoende te funderen.

Klager vindt dat Stadstoezicht hem € 10 moet vergoeden omdat hij meer parkeergeld heeft betaald, dan hij wilde betalen. Die avond was er veel regen en wind en daardoor kon hij het scherm niet goed zien. Hij heeft daardoor te veel op de blauwe knop geduwd.

Oordeel:
Ongegrond: i.c. is met de mogelijkheid van
coulance-overwegingen niet onbehoorlijk
omgegaan

Klager wilde het parkeergeld terug dat hij per ongeluk te veel had betaald. In de donkere dagen voor kerstmis, het regende, stormde en het was donker, had klager zijn auto geparkeerd op de Kop van Zuid. Toen hij een parkeerkaartje wilde kopen heeft hij teveel op de knop gedrukt waardoor hij meer heeft betaald dan de tijd die hij wilde parkeren. Volgens klager was er vanwege de weersomstandigheden sprake van een soort uitzonderingssituatie en moest Stadstoezicht om die reden uit coulance het teveel betaalde restitueren. Stadstoezicht weigert dat omdat er geen sprake is van technisch falen van de parkeerautomaat of enig ander onzorgvuldig handelen van de dienst. De ombudsman vraagt zich af of dit een situatie is die coulance vergt en besluit dat dit niet het geval is. Voornamelijk omdat teveel betaalde niet het gevolg is van enig onzorgvuldig handelen van Stadstoezicht, heel veel meer parkeerders die avond onder die omstandigheden een parkeerkaartje kochten en het om een beperkt bedrag van € 10 gaat. De ombudsman schrijft afsluitend: *“Ik realiseer mij dat dit standpunt formeel juridisch overkomt en waarschijnlijk voor uw gevoel niet goed matcht met de gure weersomstandigheden op 22 december 2010. Ik hoop echter dat mijn uitleg u wat meer inzicht heeft gegeven in de (juridische) achtergrond van mijn oordeel. Ik sluit uw dossier na verzending van deze brief af.”*

**De deelgemeente moet schadevergoeding betalen
nu zij zich niet aan verplichtingen uit een
overeenkomst heeft gehouden**

Klager schrijft de ombudsman namens een vereniging dat hen onrecht door de deelgemeente is aangedaan. In 1975 moest de vereniging voor een bedrag van f. 30.000,- vier parkeerrechten kopen om het kerkgebouw aan de Bruijnstraat 16 te kunnen realiseren. Dit is in een overeenkomst vastgelegd. Sinds die periode heeft de vereniging gebruik kunnen maken van parkeerplaatsen die voor de vereniging was gereserveerd. In augustus 2007 is de situatie in dat gebied veranderd en zijn er overal in de wijk parkeermeters geplaatst. De vereniging heeft hierin uiteindelijk berust, maar vraagt wel om terugbetaling van bovengenoemd bedrag. De deelgemeente weigert echter om hiertoe over te gaan. Omdat de deelgemeente geen medewerking aan het programma van de rijdende rechter wilde verlenen, heeft klager zich tot de ombudsman gewend en vraagt hij de ombudsman de claim te beoordelen.

De ombudsman deelt klager mee dat een financieel geschil aan de civiele rechter moet worden voorgelegd. Daarom is het onderzoek van de ombudsman uitsluitend gericht op de vraag of er sprake is van een evidente fout van de deelgemeente of van een evident onredelijk standpunt. In dat geval kan de ombudsman de deelgemeente vragen opnieuw naar de claim te kijken.

De overeenkomst uit 1975 is niet meer beschikbaar. Uit de informatie die wel voorhanden is, leidt de ombudsman af dat de gemeente de verplichting had om binnen 10 jaar 4 openbare parkeerplaatsen in de omgeving van het pand te realiseren. De ombudsman concludeert dat de deelgemeente dit ook heeft gedaan. Niet blijkt dat die openbare parkeerplaatsen zoals klager stelt voor de vereniging gereserveerd moesten worden. De deelgemeente deelt de ombudsman mee dat dit ook geen gangbare praktijk is wanneer, zoals in het geval van de vereniging, sprake is van het afkopen van een parkeerplaats. De ombudsman vindt de uitleg van de deelgemeente aannemelijk, omdat deze informatie aansluit op een stuk uit 1975 en deze werkwijze ook tot nog toe buiten de gemeente Rotterdam wordt gehanteerd. Hij legt klager uit dat zonder de afkoopmogelijkheden op de percelen waar toekomstige bouwwerken worden gebouwd parkeervoorzieningen moeten worden getroffen. Dit gaat ten koste van de ruimte dat voor het bouwwerk kan worden gebruikt dan wel dient - voor zover mogelijk - extra grond te worden gekocht. Hier staat uiteraard een financieel plaatje tegenover. De gemeente verleent de vergunningaanvrager dus een gunst door de parkeerplaatsen op openbare grond te

realiseren.

De ombudsman besluit geen gebruik te maken van zijn bevoegdheid de deelgemeente te vragen de afwijzing van de claim opnieuw te beoordelen nu niet van een evidente fout of onredelijk standpunt van de deelgemeente is gebleken.

PARKEREN EN VERKEER

2011.888

129

Oordeel:

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

“Ik was me net aan het afmelden bij Park-line en toen begon die Stadswacht een boete te schrijven. De manier waarop ik ben behandeld en de toon waarop de parkeerwacht mij aansprak vond ik erg beangstigend. Hierbij komt nog dat ik vals beschuldigd wordt.”

Klaagster parkeerde voor haar werk en had zich aangemeld via Parkline, via de mobiele telefoon parkeergeld betalen. Toen zij klaar was met het werk, stapte ze in haar auto en begon ze met de afmeldprocedure: eerst inbellen, aangeven dat je de parkeeractie wilt beëindigen en wachten op de bevestiging. Tijdens die afmeldprocedure meldde zich een stadswacht, die op haar raampje tikte. De stadswacht nam aan, dat klaagster zich snel aan het **aanmelden** was om geen naheffingsaanslag te krijgen. Klaagster protesteerde daartegen, maar vond geen luisterend oor; de naheffingsaanslag werd uitgeschreven. Tegen deze naheffingsaanslag maakt klaagster bezwaar. In antwoord daarop schrijft de directeur Stadstoezicht: *“Als ik terugkijk naar de gegevens van Parkline zie ik dat tussen het afmelden en het uitschrijven van de bon twee minuten zit. Hieruit concludeer ik dat de bon terecht is uitgeschreven.”* Klaagster kan haar ogen niet geloven: In die twee minuten vond nu juist die discussie met de Stadswacht plaats en daarom kon zij niet wegrijden. De ombudsman vraagt eerst het onderzoeksdossier op en verzoekt de dienst een lijst met parkeeracties op deze Parklinepas te overleggen. Uit deze lijst blijkt dat klaagster van 10:55:15 tot 11:04:14 aangemeld was en op 11:06 een naheffingsaanslag had ontvangen. De ombudsman concludeert dat het verhaal van klaagster zeer aannemelijk is. Voordat de ombudsman tot een oordeel komt ontvangt klaagster een brief van wethouder Baljeu. De wethouder schrijft: *“Er is bij de beoordeling van uw klacht door Stadstoezicht een fout gemaakt door geen rekening te houden met de door u toegezonden uitdraai van Parkline waaruit bleek dat u zich net had afgemeld.....Ik wil niet wachten op het oordeel van de Gemeentelijke ombudsman. De bon is onterecht verstrekt en Stadstoezicht zal de aan u opgelegde naheffingsaanslag parkeerbelasting vernietigen.”* Klaagster liet daarop weten dat zij tevreden was met de uitkomsten en dat zij geen verder belang meer hechtte aan klachtbehandeling. De ombudsman sloot daarop het onderzoek af.

**Uitschrijven van een boete zonder
waarschuwing/bejegeningsklacht**

Oordeel:
Onbevoegd: Geen orgaan of dienst onder
verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan
(zoals de gemeente)

De Nationale ombudsman en de gemeentelijke ombudsman zijn beiden bevoegd ten aanzien van onderdelen van deze klachten. Omdat het opsplitsen van de behandeling van enkele nauw met elkaar verbonden klachten over hetzelfde feitencomplex niet de voorkeur verdient, zijn de ombudsmannen met elkaar in overleg getreden. Afsproken wordt dat de Nationale ombudsman de klachtbehandeling overneemt, en dat de gemeentelijke ombudsman op de hoogte gehouden wordt van de ontwikkelingen tijdens de klachtbehandeling. De Nationale ombudsman besluit de klacht niet in onderzoek te nemen: *“De Nationale ombudsman is in het algemeen van oordeel dat een opsporingsambtenaar niet onbehoorlijk handelt door zonde waarschuwing een bekeuring te geven voor een overtreding. In uw situatie zie ik geen reden om af te wijken van die algemene lijn”*.

Onterechte naheffingsaanslag parkeerbelasting

Klagers hebben een gehandicapten parkeerplek op kenteken aan de Goudsesingel. Tijdens de zomer is de weg een tijd opengebrouken en wordt de parkeerplek tijdelijk verplaatst naar de Mariniersweg. Als zij daar geparkeerd staan, krijgen ze een naheffingsaanslag parkeerbelasting omdat er geen zichtbare parkeervergunning aanwezig zou zijn. Bij een gehandicapten parkeerplek op kenteken is echter geen vergunning nodig. Klagers maken bezwaar tegen de aanslag, en benaderen tegelijkertijd de ombudsman. Volgens hen is het namelijk niet de eerste keer dat stadswachten onterecht naheffingsaanslagen opleggen, en hebben zij er de buik van vol om iedere keer de bezwaarprocedure te moeten doorlopen.

De ombudsman adviseert klagers de beslissing op het bezwaarschrift af te wachten. De uitkomst kan namelijk van belang zijn voor de klacht dat stadswachten met enige regelmaat onterecht naheffingsaanslagen opleggen. Enige tijd later nemen klagers opnieuw contact op. Hun bezwaarschrift is ongegronnd verklaard omdat de parkeercontroleur geconstateerd had dat er onvoldoende parkeerbelasting was betaald. Omdat deze beslissing niet ingaat op de argumenten van klagers, en de ombudsman aanleiding ziet nader onderzoek te doen, vraagt hij de dienst gemeentebelastingen (die het bezwaarschrift heeft afgehandeld) opnieuw de zaak te bekijken. Hieruit blijkt dat het bezwaarschrift was gebaseerd op onjuiste gegevens (de informatie dat de gehandicapte parkeerplaats op kenteken tijdelijk verplaatst was van de Goudsesingel naar de Mariniersweg ontbrak bij de afhandeling van het bezwaarschrift). De dienst besluit daarom de aanslag ambtshalve te vernietigen en het door klagers betaalde bedrag terug te storten. De ombudsman beoordeelt de klacht gegronnd: door de beslissing op het bezwaarschrift te baseren op feitelijke onjuistheden heeft de dienst het motiveringsbeginsel geschonden.

'Als ik de procedure bekijk, kan ik gewoonweg geen bezwaar maken'

De dienst wenst dat mensen zoveel mogelijk gebruik maken van het reactieformulier 'Bezwaarschriften parkeerbelasting', als ze bezwaar aantekenen tegen een naheffingsaanslag parkeerbelasting. Klager vindt het formulier zo dwingend geredigeerd – hij doelt op de beslisboom met de meest voorkomende bezwaarredenen, waarin een rubriek 'Overig' ontbreekt – dat het mensen ontmoedigt om gebruik te maken van hun recht om bezwaar aan te tekenen. De dienst schrijft hem daarover: *'Mocht uw reden, of andere bijzondere omstandigheden, niet op het formulier staan dan kunt u hierbij altijd een brief toevoegen waarin u een toelicht.'* De ombudsman schrijft de dienst: *'Volgens mij is klagers grief nu juist dat het formulier niet van deze mogelijkheid rept en mensen er zelfs van weerhoudt om andere redenen of omstandigheden te noemen. Het laatste door de opmerking dat "bezwaar [wordt] afgewezen", als het doorlopen van de beslisboom "Bezwaar heeft geen zin" tot uitkomst heeft.'* De dienst zegt toe zich opnieuw over het formulier te zullen buigen.

- I *“Ik krijg ten onrechte aanslagen
bedrijfsreinigingsrecht.”*
- II **(ambtshalve) Klaagster is ten onrechte voor
onroerende zaakbelasting aangeslagen.**

Klaagster, een particuliere huurster op leeftijd, ontvangt al jaren ten onrechte aanslagen bedrijfsreinigingsrecht. Haar woning staat bij Gemeentebelastingen als pension te boek. Ze heeft bezwaarschriften ingediend, maar in de afhandeling zit geen schot. Klaagster, van origine Portugese, durft niet op vakantie naar Portugal te gaan voordat deze zaak is geregeld. Ze heeft de aanslagen niet betaald en ze is bang dat de deurwaarder beslag komt leggen als ze in het buitenland is. Ze bezoekt de balie van Gemeentebelastingen een paar keer waar ze haar probleem voorlegt, maar ze wordt iedere keer naar huis gestuurd met het bericht dat ze de afhandeling van haar bezwaarschriften moet afwachten. De ombudsman verzoekt Gemeentebelastingen om de foutieve vermelding van pension in hun administratie te verwijderen, om een snelle afhandeling van de bezwaarschriften en om ambtshalve vernietiging van de aanslagen OZB die ook ten onrechte in verband met de pensionvermelding zijn opgelegd. Klaagster had hiertegen geen bezwaar ingesteld omdat ze niet tijdig in de gaten had dat huurders tegenwoordig geen OZB meer hoeven te betalen. In plaats van de aanslagen bedrijfsreinigingsrecht zal klaagster wel afvalstoffenheffing moeten gaan betalen. Het heeft veel voeten in de aarde voordat alle aanslagen zijn vernietigd, de nieuwe zijn opgelegd en de rekeningen vereffend. Klaagster laat zich wel overhalen om voordat alles is geregeld op vakantie te gaan. De dienst en de ombudsman verzekeren haar dat alle invorderingen zijn opgeschort en ze daarom geen aanmaningen of deurwaarder hoeft te verwachten.

2010.498

134

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

*“Wij zoeken graag met u en de directie van GBR
naar oplossingen van de door ons aangedragen
knelpunten.”*

Het bedrijf T. doet de belastingzaken voor een groot aantal bedrijven in de haven. Dat brengt veel contacten met de dienst Gemeentebelastingen mee. Volgens het bedrijf lopen die niet allemaal even soepel: de dienst zou afspraken niet nakomen en vragen niet beantwoorden. Ook zou de dienst bij het bepalen van de waarde van panden en terreinen de taxatieregels en jurisprudentie niet eenduidig toepassen. Van het laatste blijft de ombudsman af: in de bezwaar- en beroepsprocedures zal moeten worden beoordeeld of de dienst de waarden juist vaststelt. De ombudsman richt zich op de communicatie; om die te verbeteren stuurt hij aan op regulier overleg. Het bedrijf en de dienst maken afspraken over de inhoud, frequentie en voorbereiding daarvan. Na de eerste bijeenkomsten laat het bedrijf weten positief te zijn over de aanpak.

2010.705

135

- I Eenzijdig wijzigen van termijnbedragen is niet volgens het reglement.**
- II Klachtenbrieven worden deels beantwoord.**
- III Ontbrekende referentienummers.**
- IV Reactie op brieven blijft uit.**

Oordeel:
Gegronde i.c. is het opgewekt vertrouwen geschonden

Gegronde i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

Ongegronde i.c. is voldoende actief en/of adequaat informatie verstrekt

Gegronde i.c. bleken de organisatorische voorzieningen niet adequaat

Klager ondervindt problemen rond de automatische incasso van zijn gemeentelijke belastingaanslagen.

1) De termijnbedragen werden onaangekondigd gewijzigd. Daarop storneerde klager de afschrijvingen.

Na de laatste stornering verviel de mogelijkheid om in termijnen te betalen.

Automatische incasso is één van de voorwaarden om in 10 termijnen de aanslag te betalen. 2) Verder kon klager de afschrijving van bepaalde bedragen niet plaatsen doordat er bij de afschrijving geen referentienummers vermeld stonden. 3) Op brieven en klachten over deze twee kwesties kreeg klager pas na een paar keer rappelleren een tot zijn teleurstelling onvolledige reactie was.

De ombudsman stelt vast dat het eenzijdig wijzigen van de hoogte van termijnbedragen niet in overeenstemming is met het incassoreglement. Een burger mag erop vertrouwen dat de dienst zich aan het eigen reglement houdt. Door dit niet te doen handelt de dienst in strijd met het vertrouwensbeginsel.

Verder stelt de ombudsman vast dat de motivering in de interne klachtbehandeling niet toereikend is geweest, omdat de dienst maar gedeeltelijk ingaat op wat klager schrijft. Op het punt dat de gewijzigde incasso's niet met klager zijn gecommuniceerd gaat de dienst immers niet in. Het punt van klager over ontbrekende referentienummers verklaart de ombudsman ongegronde, omdat de aanslagnummers wel worden vermeld en klager op die manier kan achterhalen welke aanslagen worden betaald.

Tot slot acht de ombudsman de uitleg van de dienst, dat gezien het grote aantal automatische incasso's en de vele mutaties, er niet op elke brief gereageerd kan worden, om twee redenen niet toereikend. Het is aan de dienst om zijn organisatie op die manier in te richten dat ook de brieven die gaan over het wijzigen van automatische incasso's beantwoord kunnen worden. Daarnaast is de stelling van de dienst niet in overeenstemming met de door het college van burgemeester en wethouders vastgestelde correspondentienormen van de gemeente Rotterdam.

136

- I Geen ontvangstbevestiging van kwijtscheldingsverzoek**
- II Geen reactie op brief van 25 februari 2010 (2 oordelen)**
- III Geen reactie binnen de termijn van 4 weken op e-mail van 11 maart 2010**
- IV De dienst is e-mail van 13 april 2010 kwijtgeraakt**
- V De kwijtscheldingsformulieren waren niet beschikbaar op de plekken waar ze beschikbaar zouden moeten zijn**
- VI Kwijtscheldingsverzoek afgewezen op basis van evident onjuiste gegevens, maar geen excuses**

Oordeel:
Gegronde i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaat informatie verstrekt

Gegronde i.c. is onvoldoende administratieve nauwkeurigheid gebleken

Gegronde i.c. is onvoldoende actief en/of niet-adequaat informatie verworven

Gegronde i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

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

Klaagster benadert de ombudsman met een groot aantal klachten over de dienst Gemeentebelastingen, allemaal verband houdend met haar kwijtscheldingsverzoek voor de aanslag afvalstoffenheffing.

1. Klaagster stelt geen ontvangstbevestiging te hebben ontvangen van haar kwijtscheldingsverzoek. De dienst laat de ombudsman weten geen ontvangstbevestigingen te sturen in verband met de grote hoeveelheid verzoeken van het afgelopen jaar. De ombudsman is van mening dat de dienst toch ontvangstbevestigingen moet sturen, en treedt hierover in gesprek met de dienst. Uiteindelijk besluit de dienst het verzoek van de ombudsman op te volgen en bevestigt sindsdien altijd schriftelijk de kwijtscheldingsverzoeken.

2. Klaagster had op 25 februari 2010 een klachtbrief naar de dienst gestuurd maar ontving maar geen reactie. In maart dient zij opnieuw een klacht in, waarop de dienst schrijft haar eerste brief niet te hebben ontvangen. Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat de brief bij de verkeerde afdeling terecht was gekomen (afdeling Invordering in plaats van Communicatie), en dat dit pas werd ontdekt toen het kwijtscheldingsverzoek van klaagster werd beoordeeld.

De ombudsman oordeelt enerzijds dat de dienst in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid heeft gehandeld. Dit vereiste brengt met zich mee dat een bestuursorgaan zorgvuldig om moet gaan met door de burger verstrekte stukken. Anderzijds oordeelt hij dat de dienst in strijd met het vereiste van actieve informatiewerving heeft gehandeld. De medewerkers van de afdeling Communicatie hadden niet moeten volstaan met de mededeling dat de eerste klachtbrief niet was ontvangen. Wanneer zij klaagster hadden gevraagd naar welk adres zij de brief had gestuurd, had men geweten waar de brief terecht was gekomen.

3. Klaagster is van mening dat de dienst niet binnen de voorgeschreven termijn van 4 weken heeft gereageerd op haar klachtmail van 11 maart 2010. Zij kreeg immers pas op 12 april 2010 een reactie. Hierover schrijft de ombudsman: *“Formeel gezien heeft u gelijk en is uw klacht gegrond: de dienst heeft niet binnen de termijn gereageerd en heeft daarmee de norm van voortvarendheid geschonden. Gelet op de geringe overschrijding (5 dagen, nog daargelaten dat 2 en 5 april 2010 algemene landelijke vrije dagen waren) zie ik echter geen aanleiding om de dienst hier op aan te spreken”*.

4. Klaagster had op 13 april 2010 een tweede mail naar de dienst gestuurd. Hier is geen reactie opgekomen. De dienst stelt deze mail niet te hebben ontvangen. Klaagster acht dit *“in het geheel niet aannemelijk”* en meent dat de dienst de mail waarschijnlijk is kwijtgeraakt. De ombudsman kan vaststellen dat klaagster de mail inderdaad gestuurd heeft. Dit wil volgens hem niet per definitie zeggen dat de e-mail ook is aangekomen bij de ontvanger. Omdat hij niet kan nagaan of de suggestie van klaagster klopt (dat de dienst de mail zou zijn kwijtgeraakt) onthoudt hij zich van een oordeel op dit punt.

5. Klaagster stelt dat de kwijtscheldingsformulieren niet beschikbaar waren op de plekken waar ze beschikbaar zouden moeten zijn. Zo waren er geen formulieren in de Centrale Bibliotheek, volgens klaagster. De ombudsman verneemt van de Bibliotheek dat er enige tijd daarvoor een periode is geweest (van ongeveer 1 maand) dat de formulieren niet voorradig waren. Hoewel de stelling van klaagster daarmee wel aannemelijk lijkt, kan de ombudsman dit niet feitelijk met zekerheid vaststellen. Ook op dit punt onthoudt hij zich van een oordeel.

6. Tenslotte beklagt klaagster zich erover dat de dienst haar kwijtscheldingsverzoek in eerste instantie had afgewezen op grond van onjuiste gegevens, maar hiervoor geen excuses heeft aangeboden. De ombudsman stelt vast dat de beslissing op verkeerde gegevens was genomen. Hij is het met klaagster eens dat het de dienst had gesierd hiervoor excuses aan te bieden. Hij besluit de dienst echter niet aan te bevelen dit alsnog te doen: *“dit is in mijn ogen zinloos omdat een gedwongen verontschuldiging zelden de gewenste betekenis of het gewenste effect heeft”*.

2010.850

137

“Ik krijg geen reactie op mijn brieven aan Gemeentebelastingen Rotterdam en de wethouder.”

Oordeel:
Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

In het kader van de afwikkeling van een nalatenschap corresponderen de executeur testamentair en zijn zaakwaarnemer met Gemeentebelastingen Rotterdam en de wethouder. De dienst reageert niet en de wethouder veel te laat. Het onderzoek van de ombudsman wijst uit dat de grote drukte bij Gemeentebelastingen en afstemmingsproblemen tussen de dienst en de wethouder hieraan debet zijn.

2010.1039

138

I WOZ waarde is verkeerd vastgesteld

II “Gemeentebelastingen voert een hetze tegen mij”

Oordeel:
Gegrond: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel
Ongegrond: i.c. geen sprake van een niet-correcte bejegening

Klager benadert de ombudsman omdat zijn woning in een tijd van economische recessie in drie jaar tijd met € 13.000 is gestegen. Tevens wijst hij de ombudsman erop dat de foutjes die de dienst in zijn correspondentie maakt, zich de afgelopen jaren heeft opgestapeld. Volgens klager berusten deze foutjes niet op een misverstand maar voert de dienst een hetze tegen hem.

De ombudsman stelt vast dat de dienst het bezwaarschrift van klager ongegrond heeft verklaard, omdat het verschil tussen de vastgestelde waarde en de opgegeven waarde binnen de 5% ligt (Fierensmarge). Op 22 oktober 2010 heeft de Hoge Raad echter bepaald dat het toepassen van de Fierensmarge onrechtmatig is. De ombudsman wijst de dienst op deze uitspraak en vraagt hem het bezwaarschrift te heroverwegen. Ook na heroverweging blijft de dienst op basis van een vergelijking met andere woningen bij zijn standpunt dat de woning juist is gewaardeerd.

Wat betreft de administratieve foutjes die zijn gemaakt, overweegt de ombudsman dat de dienst erkent dat er administratieve foutjes zijn gemaakt, maar dat deze waarschijnlijk verband hielden met de invoering van een nieuw computersysteem. De ombudsman oordeelt dat er geen sprake is van niet-correcte bejegening door de dienst.

Afgewezen kwijtscheldingsverzoek

Klagers dienen een kwijtscheldingsverzoek in voor de aanslag afvalstoffenheffing. Deze wordt door de dienst (ook in beroep) afgewezen omdat zij een vermogen van ongeveer € 2000 op hun rekening hadden staan. Klagers stellen dit geld nodig te hebben voor allerlei uitgaven zoals energie- en waterkosten, telefoon en internet, kosten van de glazenwasser maar ook voor het onderhouden van hun auto, die noodzakelijk is vanwege de ziekte van mevrouw. Klagers kunnen zich niet vinden in de afwijzing van hun verzoek en benaderen de ombudsman.

De ombudsman legt klagers uit dat de kwijtscheldingsregels waar de gemeente aan gebonden is, geen rekening houden met de door hem aangevoerde kosten als energie, water, telefoon, internet en de glazenwasser. Maar ook met kosten die zij maken voor de auto, of voor medicijnen wordt geen rekening gehouden. De gedachte is dat er hiervoor andere voorzieningen zijn waar iemand een beroep op kan doen, zoals Algemene Wet Bijzondere Kosten of de Wet Werk en Bijstand. Helaas voorziet de wet niet in gevallen waarbij iemand geen beroep kan doen op deze voorzieningen. Dit, tezamen met het feit dat zijn vermogen boven de kwijtscheldingsnorm ligt, betekent dat de dienst terecht zijn verzoek heeft afgewezen.

2010.1156

140

Afwijzing verzoek om kwijtschelding: voldoende vermogen

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

De ouders van klagster hebben een verzoek om kwijtschelding afvalstoffenheffing ingediend. Dit verzoek is afgewezen, omdat de ouders te veel geld op hun bankrekening hadden staan op het moment dat zij de aanvraag indienden. Klagster is het daar niet mee eens. Zij betwist niet dat het bedrag op de bankrekening stond, maar zij vindt dat voor haar ouders een uitzondering zou moeten gelden en dat rekening gehouden moet worden met de reden waarom het bedrag op hun bankrekening stond: 1) de vader van klager heeft een periode in het ziekenhuis gelegen, waardoor de bankrekening niet kon worden gebruikt en 2) de bankrekening is na zijn terugkeer uit het ziekenhuis niet gebruikt, omdat de familie van de vader de ouders na zijn ziekenhuisopname thuis heeft verzorgd.

De ombudsman constateert dat voor dit geval in deze omstandigheden geen uitzondering is voorzien. Het hele bedrag op de bankrekening telt mee voor de bepaling van het vermogen en de betalingscapiteit. De dienst heeft op basis daarvan de juiste conclusie getrokken: de ouders van klagster beschikten over voldoende vermogen om de aanslag te kunnen betalen en het verzoek om kwijtschelding is terecht geweigerd.

2010.1186

141

"Ik krijg onjuiste nota's voor de zondag- en dinsdagmarkt."

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

Het is in deze zaak een wirwar van onjuiste nota's, bezwaarschriften, brieven, betalingen, aanmaningen en (tegenstrijdige) informatie van Gemeentebelastingen Rotterdam en Stadstoezicht. De ombudsman zet bemiddelend in, hetgeen excuus van de kant van de dienst en terugbetaling van teveel betaalde marktgelden oplevert.

2010.1215

142

Kwijtscheldingsverzoek afgewezen: er wordt uitgegaan van de geschatte waarde van klagers auto, niet van de (lagere) verkoopprijs

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

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2010.1224

143

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek: voldoende betalingscapaciteit

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

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

Administratiekosten bij erfpachtconversie

Klager is erfpachter van de grond onder zijn woning en hij overweegt de grond van de eigenaar - de gemeente - te kopen. Wanneer hij informeert hoe dit in zijn werk zou moeten gaan, krijgt hij te horen dat hij € 350 administratiekosten moet betalen als hij wil dat de gemeente een aanbod voor een koopsom doet. Dit bedrag wordt dan in mindering gebracht op de koopsom wanneer hij het aanbod van de gemeente zou aanvaarden. Klager is het niet eens met deze administratiekosten. Hij heeft het gevoel dat hij door deze regel gedwongen wordt om te kopen, "*want € 350 is geen kleinigheid*". Hij wil weten wat de ombudsman hiervan vindt.

De ombudsman informeert klager dat hij niet bevoegd is een onderzoek in te stellen naar klachten over algemeen beleid. In dit geval gaat het om beleid: het in rekening brengen van administratiekosten is per besluit vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders. De ombudsman laat klager weten zijn klacht niet te kunnen onderzoeken en schrijft hem dat hij zijn onvrede zal moeten voorleggen aan degene die het beleid heeft vastgesteld, in dit geval het college van burgemeester en wethouders.

**Kwijtschelding afvalstoffenheffing
(standaardafwijzing zorgt voor verwarring)**

Verzoek om kwijtschelding afvalstoffenheffing werd niet in behandeling genomen, omdat klaagster nog kosten open had staan. Uiteindelijk werd de aanvraag afgewezen, omdat klaagster de in rekening gebrachte kosten op de aanslag(en) parkeerbelasting en/of hondenbelasting niet had betaald. Klaagster stelt nooit een hond te hebben gehad en ook geen aanslag parkeerbelasting te hebben ontvangen. Uit het onderzoek van de ombudsman bleek dat er geen kosten voor naheffingsaanslagen of hondenbelasting openstonden, doch slechts een aanslag afvalstoffenheffing waarvoor klaagster kwijtschelding had aangevraagd. De ombudsman vroeg de dienst hoe dit kon. Uit het interne onderzoek van de dienst bleek dat er waarschijnlijk tijdens de implementatie van het nieuwe computersysteem dingen door elkaar zijn gaan lopen en bleek dat de kosten betrekking hadden op de afvalstoffenheffing 2008: klaagster had pas een verzoek ingediend nadat zij een aanmaning en een dwangbevel had gekregen. De brief dat zij de kosten moest betalen was echter pas verstuurd nadat de uitspraak op het kwijtscheldingsverzoek was afgewezen. De dienst stelt voor om klaagster de kosten te laten betalen dat daarna de verzoeken door de dienst zouden worden beoordeeld. De zin dat zij geen hondenbelasting en/of parkeerbelasting had betaald was een standaardzin en was louter bedoeld om aan te geven dat een aanvrager niet aan de voorwaarden had voldaan. De dienst kon zich wel voorstellen dat deze zinsnede tot verwarring kon leiden en zou overwegen de redactie van de brieven aan te passen. Klaagster stemde met het voorstel in, betaalde de invorderingskosten en ontving alsnog kwijtschelding van de afvalstoffenheffing.

**Gemeentebelastingen incasseert termijnbedragen
ondanks een verleend uitstel van betaling.**

Klager heeft van Gemeentebelastingen Rotterdam gedurende de behandeling van zijn bezwaarschrift, uitstel van betaling gekregen voor het nog openstaande bedrag van de aanslag gemeentelijke heffingen 2010. Desondanks blijft de dienst de termijnbedragen incasseren. Klager heeft de incasso tot drie keer toe gestorneerd. Vervolgens krijgt klager twee brieven van de dienst met het verzoek om het totale openstaande bedrag te voldoen. Ook na een positieve beslissing op zijn bezwaarschrift blijft de dienst van mening dat klager niet tijdig heeft betaald. Hierop benadert klager de ombudsman. Het onderzoek naar de klacht maakt inzichtelijk dat er een fout is gemaakt bij het inboeken van de opschorting, waardoor de dienst is blijven incasseren. De ombudsman oordeelt de klacht gegrond.

“Ik krijg al jaren kwijtschelding. Nu is mijn man overleden en krijg ik het opeens niet meer!”

Een bejaarde klaagster wendt zich via haar zoon tot de ombudsman. Op 15 februari 2008 was aan haar op 14 januari 2008 overleden man automatisch kwijtschelding verleend voor de aanslag afvalstoffenheffing 2008. Bij een nacontrole is gebleken dat de man, op wiens naam de aanslag was uitgebracht, was overleden. Daarop werd de aanslag afvalstoffenheffing 2008 op naam van de man ingetrokken en opnieuw opgelegd aan zijn weduwe, klaagster. Klaagster vraagt daarop kwijtschelding aan, maar dat werd haar geweigerd vanwege een te hoog vermogen.

Klaagster tekende beroep aan en toonde aan dat het bedrag op de bankrekening niet te hoog was. De dienst lijkt daar geen rekening mee te hebben gehouden. Voor klaagster is erg belangrijk om te weten waarom zij toch geen kwijtschelding krijgt. Ook voor de jaren 2009 en 2010 moet zij betalen terwijl haar inkomen alleen maar minder is geworden. De ombudsman vraagt de dienst opnieuw te bezien of klaagster recht heeft op kwijtschelding, ook gelet op het feit dat al eerder kwijtschelding was verleend aan het echtpaar en antwoord te geven op de vraag: *“of een eenmaal verleende automatische kwijtschelding aan een echtpaar later ingetrokken kan worden en de aanslag aan de weduwe opgelegd kan worden.”* De dienst bekijkt alle feiten en omstandigheden en besluit daarop kwijtschelding te verlenen voor de jaren 2008, 2009 en 2010. Klaagster moet wel apart een aanvraag kwijtschelding voor de afvalstoffenheffing 2011 indienen. Uiteindelijk wordt ook die toegekend. Het duurt even tot de juiste (intrekkings- en kwijtscheldings)besluiten worden genomen, maar dan laat klaagster weten heel blij te zijn en bedankt zij de ombudsman voor zijn inzet: er is alsnog kwijtschelding verleend.

2010.1311

148

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

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek: er resteert na de berekening een vermogen van € 863

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2010.1319

149

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

Vraag of sinds 1973 sprake is van een onjuiste toedeling van een perceel blijft in de bezwaarprocedure onbeantwoord

Klaagster komt er na een gesprek met haar burens achter dat door de dienst ten onrechte een perceel in zijn geheel aan haar echtgenoot werd toegeschreven, terwijl maar 19m² van hem was. Op dit perceel stonden 12 afzonderlijke schuurtjes/garages van verschillende personen. In het kadaster heeft het perceel ook 12 eigenaren. Klaagster vraagt de dienst of deze de fout al sinds 1973 maakt. Deze behandelt de klacht als bezwaarschrift tegen de laatste WOZ-aanslag van 2010 die wordt verminderd. De vraag die klaagster stelde blijft echter onbeantwoord. Hoewel er een bestuursrechtelijke voorziening openstaat, vraagt de ombudsman de dienst nogmaals naar de motivering van zijn besluit te kijken. De dienst meldt de ombudsman dat ook de aanslagen 2009, 2008, 2007 en 2006 ambtshalve worden verminderd. Verder wordt de toedeling van het perceel gelijk getrokken, in die zin dat alle schuurtjes en garages worden toegedeeld aan het perceel waarop ook de woning van de eigenaar staat.

2010.1326

150

- I Gemeentebelastingen stuurt correspondentie naar aanleiding van verzoek om kwijtschelding aan het verkeerde adres.**
- II Advocaat vraagt gelegenheid om het beroepschrift aan te vullen, maar dit verzoek is niet gehonoreerd.**
- III Niet tijdig gereageerd op klachten.**

Oordeel:

Gegrondeerd: i.c. bleken de organisatorische voorzieningen niet adequaat

Gegrondeerd: i.c. was er schending van het fair play-beginsel

Gegrondeerd: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

Procedureel is er van alles mis gegaan maar dit leidt niet tot een andere uitkomst van het kwijtscheldingsverzoek: het verzoek om kwijtschelding is terecht afgewezen omdat er een overwaarde van ongeveer € 160.000 op de eigen woning is.

In eerste instantie klaagt moeder dat haar dochter ten onrechte kwijtschelding afvalstoffenheffing is geweigerd, in tweede instantie schrijft zij dat haar dochter ten onrechte als belastingplichtige is aangemeld.

De aanslag afvalstoffenheffing wordt opgelegd aan de feitelijke gebruiker van een perceel. Het huis waar klagsters dochter woonde is een studentenhuis, een woongroep. De ombudsman onderzoekt en concludeert dat de aanvraag kwijtschelding terecht is afgewezen omdat niet alleen het inkomen van dochter meetelt in de berekening van de betalingscapaciteit, maar ook het inkomen van de huisgenoten in de woongroep. De dienst berekende dat er dan voldoende betalingscapaciteit was om de aanslag te voldoen. Moeder vraagt zich af waarom haar dochter dan als belastingplichtige is aangemerkt en niet één van de huisgenoten. Op verzoek van de ombudsman laat de dienst weten dat klagster als langste op het adres stond ingeschreven en om die reden als belastingplichtige is aangemerkt. Dochter moet de aanslag met haar huisgenoten verdelen. De ombudsman bekijkt de *Beleidsregels aanwijzen belastingplichtige in keuzesituaties* en concludeert dat de dienst zich op juiste feiten en omstandigheden baseerde toen de dochter werd aangemerkt als belastingplichtige. Zij stond op 1 januari 2008 als langste ingeschreven op het adres. Er kan gekozen worden voor een andere belastingplichtige, maar dat kan alleen als daardoor de belastingheffing niet in gevaar komt. Omdat een deel van de huisgenoten zich niet had ingeschreven en de meesten met adres onbekend zijn vertrokken hoeft de dienst op grond van de *Beleidsregels* niet een andere belastingplichtige aan te wijzen.

2010.1345

152

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek, er is te veel vermogen

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

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2010.1352

153

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek, er is te veel vermogen

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

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2010.1354

154

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

“Ik krijg altijd kwijtschelding en nu niet. Net nu ik moest sparen voor een nieuwe keukenzeil”

Klaagster wendt zich tot de ombudsman omdat ze al jaren kwijtschelding krijgt en nu niet. De ombudsman constateert dat ze over een ‘vermogen’ van 388 euro beschikt en daarom niet in aanmerking komt voor kwijtschelding. Onbegrijpelijk volgens klaagster, temeer omdat de cliëntenraad in de Klantenkrant schrijft dat je 2269 euro mag hebben. De ombudsman vraagt de cliëntenraad hoe hij aan deze informatie komt, waarop de cliëntenraad laat weten dat hier sprake is van een misverstand. Evenals dat men beroep aan kan tekenen bij de cliëntenraad tegen de weigering van het verzoek om kwijtschelding. In overleg met de ombudsman en gemeentebelastingen worden de cliënten via de Klantenkrant geïnformeerd.

2011.16

155

Klaagster betaalt de afvalstoffenheffing die op naam van haar ex-partner was gesteld, maar wil dat geld terug als zij nieuwe aanslagen ontvangt: *“Ik zal me niet meer als een goed burger gedragen.”*

Klaagster heeft de aanslag afvalstoffenheffing 2010 betaald. De aanslag was gestuurd naar het adres waar klaagster en haar ex-partner hadden samengewoond. Volgens de basisadministratie stond de ex-partner op 1 januari 2010 echter nog inschreven op dit voormalige gezamenlijke adres, hoewel hij er feitelijk niet meer woonde. Daarom werd de aanslag aan de ex-partner opgelegd. Omdat klaagster wist dat zij de (op naam van haar ex-partner gestelde) aanslagen gemeentelijke belastingen toch moest betalen, maakte ze die in mei 2010 van haar bankrekening over en meldt ze aan de dienst dat haar ex-partner niet meer op het adres woont. De dienst reageert daarop door de aanslag afvalstoffenheffing voor de resterende 7 maanden in te trekken ten opzichte van de ex-partner en weer op te leggen aan klaagster. Het teveel betaalde van de eerste aanslag wordt aan de ex-partner op zijn bankrekening terugbetaald, en niet op de bankrekening vanwaar klaagster de aanslag van betaald heeft. De dienst stelt zich op het standpunt dat zij geen rol heeft in de onderlinge verstandhouding tussen klaagster en haar ex-partner en dat 7 maanden teruggestort dienen te worden op de bankrekening van degene op wiens naam de aanslag was opgelegd. De ombudsman voelt met klaagster mee: zij heeft twee keer betaald en de ex-partner krijgt het door haar teveel betaalde op zijn rekening. Juridisch gezien heeft de dienst gelijk, dus zit er voor klaagster niets anders op dan het gedurende 7 maanden dubbel betaalde aan haar ex-partner terug te vragen. De ombudsman ziet geen aanleiding om de dienst om coulance te vragen.

2011.20

156

Kwijtschelding afvalstoffenheffing: "Ik heb geen positief, maar een negatief vermogen. Ook de betalingscapaciteit klopt niet."

Oordeel:
Gegronde: i.c. was er schending van het motiveringsbeginsel

Gemeentebelastingen Rotterdam heeft een verzoek om kwijtschelding van de afvalstoffenheffing afgewezen. In de beslissing op het beroepschrift is de dienst niet ingegaan op alle door klager aangevoerde gronden. Om deze reden benadert klager de ombudsman. Naar aanleiding van de klacht neemt de ombudsman contact op met de dienst met het verzoek zijn beslissing te heroverwegen. De dienst stelt vast dat het spaarsaldo van de spaarhypotheek is meegerekend tot het vermogen en dat er daarnaast fouten zijn gemaakt bij de berekening van de betalingscapaciteit. Op grond van de herberekening komt klager wel in aanmerking voor kwijtschelding van de afvalstoffenheffing. De ombudsman constateert dat de dienst de afwijzing heeft gebaseerd op onjuiste/onvolledige feiten en oordeelt de klacht gegrond.

2011.34

157

Geen kwijtschelding vanwege vermogen (regels bijstand ruimer dan regels belastingkwijtschelding)

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

De dienst weigert klager kwijtschelding te verlenen omdat hij beschikt over vermogen waaruit hij de belasting kan betalen. Klager snapt niet dat niet, omdat hij eerdere jaren wel kwijtschelding kreeg. Bovendien vormt zijn spaargeld geen belemmering als hij de sociale dienst om bijzondere uitkering vraagt. De ombudsman stelt vast dat de dienst terecht kwijtschelding heeft geweigerd omdat klager over een bedrag aan spaargeld beschikt dat de geldende normen te boven gaat. Hij tekent verder aan dat de sociale dienst andere regels hanteert ten aanzien van vermogen dan de dienst Gemeentebelastingen.

2011.35

158

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

Kwijtschelding afgewezen: te veel vermogen, want vakantiegeld en langdurigheidstoeslag ontvangen.

De dienst weigert klaagster kwijtschelding te verlenen. Volgens de dienst had ze, toen ze om kwijtschelding vroeg, voldoende geld op haar rekening staan om de belastingaanslag te betalen. Klaagster tekent aan dat haar inkomsten niet hoger zijn dan een bijstandsuitkering en dat ze over geld op haar bankrekening beschikte omdat ze vakantiegeld en langdurigheidstoeslag had ontvangen. De ombudsman: *'De regels die gelden voor kwijtschelding laten niet veel ruimte om rekening te houden met de vraag hoe u aan geld op uw rekening kwam of waar het voor is bedoeld. Alleen met bijzondere situaties (-) kan en moet de dienst rekening houden. In uw geval is daar geen sprake van en heeft de dienst op de juiste manier uw vermogen vastgesteld. Hoe vervelend dat ook voor u uitpakt.'*

2011.48

159

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

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek, er is te veel spaargeld

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

Kwijtschelding gemeentebelasting: "Ik ben invalide en heb mijn auto nodig. Gemeentebelastingen rekent de waarde van de auto niet mee om het vermogen te bepalen, maar het gespaarde geld voor de onderhouds- en vervangingskosten wel."

De ombudsman schrijft aan klager: "De regels die gelden voor kwijtschelding schrijven voor dat een auto die op medische gronden nodig is, niet meetelt als vermogen. De dienst heeft de waarde van uw auto dan ook niet meegeteld. Met de kosten van de auto en de vervanging ervan houden de regels echter geen rekening. Het geldt dat u daarvoor opzij zet, ziet de dienst wel als vermogen, dat u zou kunnen gebruiken om belasting te betalen. Ik kan me voorstellen dat dit krom overkomt, maar kan dat niet veranderen. Op grond van de regels die gelden voor kwijtschelding van belastingen stel ik vast dat de dienst 'terecht', volgens de regels, weigert om u de belasting kwijt te schelden. De uitleg die de dienst geeft, klopt met de invorderingsregels. Hiermee wil ik overigens geenszins suggereren dat u goed in het geld zit en de aanslag zonder problemen kunt voldoen."

2011.55

161

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

Afwijzing kwijtschelding, er is te veel vermogen

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2011.61

162

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

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek wegens te hoog inkomen.

Klaagster krijgt geen kwijtschelding. Na bestudering van haar situatie schrijft de ombudsman: *'Mij viel op dat uw salaris hoger is dan de bijstandsnorm die voor kwijtschelding geldt. (-) Volgens de regels waar de dienst zich op baseert blijft er dan ook geld over om de belastingaanslag te betalen. Wel viel mij op dat de dienst in de berekening geen rekening heeft gehouden met de Verontreinigingsheffing. Wellicht heeft het Hoogheemraadschap u die wel kwijtgescholden. Zo niet, dan had die kostenpost meegenomen moeten worden in de berekening. Ik verwacht echter dat u daar niet veel mee was opgeschoten. Het gaat namelijk om ongeveer € 12 extra kosten per maand. Trek ik die van uw inkomsten af, dan blijft er nog steeds een bedrag over waarvan u de belasting zou moeten kunnen betalen.'*

Klager vraagt de dienst bij de behandeling van zijn verzoek om kwijtschelding rekening te houden met het feit dat de financiële huishouding van zijn verslaafde zoon via zijn rekening plaats vindt.

Klager vraagt kwijtschelding afvalstoffenheffing. Omdat hij en zijn vrouw zelf alleen maar AOW hebben, gaat hij ervan uit dat hij recht op kwijtschelding heeft. Omdat klager de geldzaken voor zijn verslaafde zoon regelt, die zelfstandig woont vraagt hij de dienst daar rekening mee te houden. De uitkering, toeslagen en betalingen van zoon komen binnen en gaan uit vanaf de privé-rekening van klager, maar vader, moeder en zoon vormen geen huishouden. De dienst weigert kwijtschelding en in het beroepschrift staat niets over de bijzondere omstandigheden van klager. De ombudsman vraagt de dienst alsnog op die bijzondere omstandigheden in te gaan. De dienst reageert dat dat al gebeurd is, maar dat blijkt niet uit de gevoerde correspondentie. De dienst laat weten dat ook na aftrek van de inkomsten (waaronder toeslagen van de belastingdienst) van zoon blijft er voldoende geld op de rekening staan om als vermogen mee te tellen in de berekening van de kwijtschelding. De ombudsman schrijft klager uiteindelijk: *“Hoewel dit positieve saldo ook geld van uw zoon zou kunnen zijn, vind ik dat de dienst u voldoende tegemoet gekomen is. U kunt er immers ook voor kiezen beide geldstromen te scheiden door bijvoorbeeld nog een rekening (op uw naam) te openen, alleen voor de administratie van het inkomen van uw zoon. Dat is heel transparant en de dienst kan dan zien dat er alleen maar geld in- en uitgaat ten behoeve van uw zoon.”* Klager heeft nu wel een gemotiveerd antwoord op zijn beroepschrift, maar toch geen kwijtschelding gekregen.

Klager is ontevreden dat hij op één dag, drie aanslagen Afvalstoffenheffing over opeenvolgende jaren krijgt en dat zijn burens maar twee aanslagen hebben gekregen.

Klager vindt het raar dat de dienst niet meer kan achterhalen waarom de aanslagen nu pas aan hem worden opgelegd. De ombudsman besluit geen uitgebreid onderzoek te doen maar klager uitleg te geven over de juridische achtergrond van de gang van zaken. De ombudsman schrijft klager: *“Op zichzelf vind ik dat Gemeentebelastingen moet weten waarom problemen ontstaan. Dan kun je voor de toekomst de systemen zo inrichten dat deze problemen zich niet meer voordoen. De dienst handelt onzorgvuldig jegens u door de reden van het latere verzenden van de aanslagen niet te weten en dit ook niet meer te kunnen onderzoeken. Na een dergelijke mededeling- het is niet meer te achterhalen waarom de aanslagen later aan u zijn opgelegd- vind ik het niet nuttig de dienst te dwingen nader onderzoek te doen. Voor uw informatie: De afgelopen jaren heeft de dienst een nieuw computersysteem in gebruik genomen, dat veel problemen heeft veroorzaakt. Het zou me niets verbazen als de reden van de vertraging in dat nieuwe computersysteem is gelegen. Temeer omdat het hier ook om nieuwbouwhuizen gaat, die allemaal opgenomen moesten worden in het gemeentelijke vastgoedregistratiesysteem voordat er een aanslag kan worden opgelegd. Het gemeentelijke vastgoedstelsel in samenhang met de gemeentelijke basisadministratie bepalen of aan u een aanslag wordt verzonden.”*

Op zijn vraag waarom aan hem wel 3 aanslagen en aan zijn burens maar twee zijn opgelegd: *“Of de gemeente aan u een aanslag mag opleggen, is niet afhankelijk van het feit of uw burens wel of niet een aanslag ontvangen. Wat mij betreft is die stelling voor de beoordeling van belastingplicht niet relevant: het gaat er immers niet om of iedereen een aanslag krijgt maar of u belastingplichtig bent.”*

Ten aanzien van zijn klacht dat de dienst er drie jaar over heeft gedaan om hem een aanslag uit 2008 op te leggen: *“Formeel juridisch heeft de dienst op grond van de Algemene wet Rijksbelastingen 3 jaar de tijd om aanslagen op te leggen. De dienst handelt dan rechtmatig. Al vaker heb ik aan de dienst laten weten dat ik vind dat dit soort aanslagen sneller opgelegd moeten worden. Uit zorgvuldigheidsoogpunt (voortvarend handelen) vind ik het juist dat aanslagen worden opgelegd in het jaar dat zij ontstaan. Dit oordeel doet echter niets af aan uw belastingplicht. Gelet op het feit dat u de mogelijkheid hebt in termijnen te betalen of een betalingsregeling af te spreken verbind ik aan deze conclusie geen aanbevelingen.”*

2011.90

165

Afwijzing kwijtschelding, te veel vermogen

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

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2011.91

166

**Bezwaar tegen aanslag bedrijfsreinigingsrecht
gegrond; storting van het teveel betaalde bedrag
blijft echter uit.**

Oordeel:
Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend
opgetreden

Klager maakt in het voorjaar bezwaar tegen de aanslag bedrijfsreinigingsrecht 2006. In zijn bezwaarschrift stelt klager dat hij een te hoog bedrag aan bedrijfsreinigingsrecht heeft betaald. Ondanks rappelverzoeken (via de telefoon en aan de balie) reageert de dienst niet op zijn bezwaarschrift. Als hij bij de dienst klaagt worden zowel klacht als zijn bezwaarschrift gegrond verklaard. Dat betekent dat hij geld terugkrijgt, maar het lukt hem niet om dat bedrag ook uitbetaald te krijgen. Daarop vraagt hij de ombudsman om ervoor te zorgen dat er wel betaald wordt. Bij de invoering van een nieuw computersysteem zijn een aantal betalingsopdrachten niet in het nieuwe systeem verwerkt. Gemeentebelastingen laat weten dat ook de betaling aan klager eruit is gevallen. De betaalopdracht wordt na vier maanden alsnog -in weerwil van het nieuwe automatiseringssysteem- handmatig verwerkt.

2011.93

167

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

**Kwijtschelding: auto telt niet mee als vermogen,
spaargeld om de auto te onderhouden wel**

Bij het bepalen van het recht op kwijtschelding kijkt de dienst enerzijds naar het vermogen van de aanvrager en bij een laag vermogen, naar het inkomen. Een auto telt niet mee als vermogen als iemand aan kan tonen dat die vanwege medische redenen onmisbaar is. Dat kan klager. Het geld op zijn bankrekening, dat nodig zegt te hebben voor de kosten en het onderhoud van de auto, telt de dienst echter wel als vermogen mee. Klager vindt dat krom. De ombudsman schrijft hem: *'Uit de specificatie Vermogen en betalingscapaciteit maak ik op dat de dienst erkent dat de auto onmisbaar is. Hij rekent hem namelijk niet tot uw vermogen. Volgens de regels die gelden voor kwijtschelding (die staan in de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990) hoeft de dienst echter niet verder te gaan en ook rekening te houden met de kosten die het bezit van de auto meebrengen.'*

2011.95

168

Oordeel:
Gegrond: i.c. was er schending van het
motiveringsbeginsel

"Waarom krijg ik geen kwijtschelding?"

Klaagster heeft AOW en een klein pensioentje. Ze krijgt ieder jaar kwijtschelding, maar dit jaar is haar verzoek afgewezen. Ze begrijpt niet waarom en wijst Gemeentebelastingen in haar beroepsschrift op de ongewijzigde situatie en haar lege bankrekening. Ook haar beroepsschrift wordt afgewezen en ze wendt zich de ombudsman. Deze neemt met haar de berekening van haar betalingscapaciteit door. In het overzicht is een bedrag van € 61,- aan pensioen opgenomen. Dan pas valt het klaagster op, dat dit bedrag niet klopt: Ze ontvangt maandelijks maar € 37 van het ABP. Nadere bestudering van de pensioenspecificaties leert dat klaagster eenmalig in verband met een correctie € 61,- heeft ontvangen. Gemeentebelastingen Rotterdam heeft op basis van dit bedrag haar betalingscapaciteit berekend. Op verzoek van de ombudsman herberekent de dienst en naar aanleiding hiervan wordt haar alsnog kwijtschelding toegekend. Gemeentebelastingen neemt de kwijtschelding voor het nieuwe jaar direct mee. Ook deze wordt toegekend.

2011.99

169

Altijd kwijtschelding, nu niet?

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

Klaagster ontvangt al jaren kwijtschelding van de afvalstoffenheffing. In 2009 wordt haar verzoek afgewezen: zij benadert de ombudsman. De ombudsman onderzoekt de klacht en stelt vast dat de dienst de regels correct heeft toegepast; klaagster blijkt voldoende betalingscapaciteit te hebben om de aanslag te kunnen betalen.

2011.101

170

Ombudsman controleert of de berekening bij de afwijzing van de kwijtschelding afvalstoffenheffing klopt. Klaagster heeft te veel vermogen.

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

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kun je nog bij de ombudsman klagen. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding op juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen of voldoende betalingscapaciteit is, informeert de ombudsman klagers dat hun klacht ongegrond is, omdat de afwijzing van het verzoek om kwijtschelding voldoende gemotiveerd is, dat er van de juiste cijfers is uitgegaan. In het geval van klaagster constateerde de ombudsman dat het verzoek om kwijtschelding terecht was afgewezen omdat klaagster op de datum van de aanvraag te veel geld op haar bankrekening had staan. In ieder geval te veel om in aanmerking te komen voor kwijtschelding.

**Afwijzing kwijtscheldingsverzoek
afvalstoffenheffing: AWBZ is voorliggende
voorziening voor kosten medisch noodzakelijke
auto, ook al komt klager er niet voor in
aanmerking.**

Klager dient een verzoek om kwijtschelding van de aanslag afvalstoffenheffing in. Tot zijn verbazing wordt deze door de dienst afgewezen omdat hij te veel geld op zijn bankrekening zou hebben gehad op het moment dat hij zijn verzoek indiende. Klager is van mening dat dit slechts een momentopname was: zijn inkomsten (AOW) waren net gestort en zijn vaste lasten moesten nog worden betaald. Daar komt nog bij dat hij een aantal medische kosten heeft die niet vergoed worden door de verzekering en dat hij een auto heeft (omdat hij slecht ter been is) waar hij kosten voor moet maken. Het geld dat op zijn rekening stond heeft hij daarom nodig.

Uit de geldende wet- en regelgeving blijkt dat er met de betaling van vaste lasten al rekening is gehouden door de dienst. Er wordt namelijk gebruik gemaakt van een normbedrag bij het beoordelen van een kwijtscheldingsverzoek. In dit normbedrag zijn de relevante vaste lasten al opgenomen. Als iemand boven het normbedrag uitkomt (en boven het bedrag van de te betalen aanslag) dan wordt diegene geacht de aanslag te kunnen betalen. Het argument van klager dat het slechts om een momentopname gaat, snijdt daarom geen hout.

Met eventuele medische kosten of kosten voor een (op medische gronden noodzakelijke) auto wordt door het kwijtscheldingsbeleid geen rekening gehouden. De gedachte hierachter is dat men voor dergelijke uitgaven een beroep kan doen op andere middelen (bijvoorbeeld de AWBZ, de Wet werk en bijstand of de Wet maatschappelijk ondersteuning). De wet voorziet niet in gevallen waarbij iemand geen beroep kan doen op deze middelen. De ombudsman legt klager uit waarom zijn kwijtscheldingsverzoek is afgewezen en verklaart zijn klacht ongegrond: de dienst heeft op basis van de juiste afweging het verzoek afgewezen.

2011.111

172

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

*“Ik krijg geen betalingsregeling meer van
Gemeentebelastingen.”*

Klager heeft een betalingsregeling bij Gemeentebelastingen lopen als zijn uitkering - zoals later blijkt ten onrechte - wordt stopgezet. Klager spant een procedure aan over de stopzetting van zijn uitkering en vraagt Gemeentebelastingen om opschorting van de betalingsregeling. Hij krijgt hierop geen antwoord, maar wel een acceptgiro om het gehele openstaande bedrag van ruim € 2000,- te betalen. Als klager zich tot de ombudsman wendt, heeft hij inmiddels gelijk gekregen van de rechter en ziet het ernaar uit dat zijn uitkering op korte termijn zal worden hersteld. De ombudsman ziet voldoende aanleiding om Gemeentebelastingen te verzoeken om nogmaals een betalingsregeling met klager aan te gaan. Dan blijkt dat klager bekend staat als dubieuze debiteur. Niettemin biedt Gemeentebelastingen hem - voor de laatste maal - een regeling aan.

- I Kwijtscheldingsverzoek terecht afgewezen:
geld van lening Kredietbank en geld van
woningbouwvereniging voor verhuiskosten
mogen worden meegeteld.**
- II Beslissing op beroepschrift onvoldoende
gemotiveerd (standaardmotivering)**

Klaagster verzoekt de dienst Gemeentebelastingen om kwijtschelding van haar aanslag afvalstoffenheffing. Haar verzoek wordt afgewezen omdat ze te veel geld op haar rekening had staan. Klaagster verklaart dit met de uitbetaling door de Kredietbank van een door haar afgesloten lening en de verhuiskosten die zij van de woningbouwvereniging had ontvangen. In de beslissing op haar beroepschrift gaat de dienst in zijn geheel niet in op haar argumenten: zij vindt de beslissing daarom onvoldoende gemotiveerd en schrijft de ombudsman.

De ombudsman constateert dat de dienst op rechtmatige gronden het verzoek van klaagster heeft afgewezen. De ontvangsten waar klaagster aan refereert worden volgens de geldende wet- en regelgeving niet uitgezonderd van het vermogen, wat betekent dat de dienst het geld van de Kredietbank en de woningbouwvereniging mag meetellen. In enkele gevallen maakt de dienst hierop een uitzondering, maar alleen als de ontvangsten kort voor het indienen van het kwijtscheldingsverzoek op de rekening zijn gestort. In het geval van klaagster zat hier echter meer dan een half jaar tussen.

Over de motivering van de beslissing op het beroepschrift schrijft de ombudsman: *“Ik stel vast dat de dienst in de beslissing inderdaad niet is ingegaan op uw argumenten. Op dit punt is uw klacht op het eerste gezicht dan ook gegrond: de dienst heeft de beslissing op uw beroepschrift onvoldoende gemotiveerd door niet in te gaan op al uw punten. U heeft een ‘standaardmotivering’ gekregen die iedereen waar-van het kwijtscheldingsverzoek (in de beroepsfase) wordt afgewezen ontvangt. Gelet op de enorme aantallen aan beroepschriften die de dienst ieder jaar binnen krijgt, kan ik begrijpen dat er gekozen is voor een standaardbrief. Of deze standaardbrief voldoende uitleg geeft aan mensen over de reden van hun afwijzing is een vraag waar ik mij over ga beraden. Dit verandert echter niets voor de uitkomst van uw beroepschrift: u zult nog steeds niet in aanmerking komen voor kwijtschelding”.*

Naschrift: In de loop van het jaar constateert de ombudsman dat de dienst uit eigen beweging de standaardreactie op beroepschriften aanzienlijk heeft uitgebreid.

2011.115

174

**Kwijtscheldingsverzoek afvalstoffenheffing
afgewezen wegens te veel vermogen**

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

Klaagster benadert de ombudsman, omdat haar verzoek om kwijtschelding van de afvalstoffenheffing is afgewezen. Zij is van mening dat haar verzoek is afgewezen omdat toevallig op dat moment een onterecht geïnd bedrag was teruggestort. De ombudsman heeft onderzocht of de dienst de regels correct heeft toegepast. Hij stelt vast dat klaagster, ook zonder dit teruggestort bedrag, over voldoende vermogen beschikt om de aanslag te kunnen betalen. De ombudsman kan niet anders concluderen dan dat de beslissing van de dienst correct is.

2011.456

175

**Afwijzing kwijtscheldingsverzoek: meer
vermogen dan toegestaan**

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

De ombudsman: *'Ga ik af op wat u mij schreef, dan hanteer ik als uitgangspunt dat u 84 jaar oud bent en op het moment van aanvragen van kwijtschelding een tegoed van € 6.206,69 op uw betaalrekening had staan. Volgens de regels die gelden voor kwijtschelding mogen mensen die voor 1 januari 1935 zijn geboren, meer geld achter de hand houden (om precies te zijn € 2269,-) dan mensen die na die datum geboren zijn. Als ik rekening houd met die regel, dan blijft er vermoedelijk (zoals geschreven kan ik dat niet precies vaststellen omdat ik de berekening van de dienst niet ken) genoeg geld over om de belastingaanslag te betalen. Ik kan dan ook niet vaststellen dat de dienst ten onrechte heeft geweigerd kwijtschelding te verlenen.'*

**Afwijzing kwijtscheldingsverzoek: € 600 méér op
rekening dan toegestaan**

Klagers dienen een verzoek om kwijtschelding van gemeentebelastingen in. Deze wordt afgewezen (later ook in beroep) omdat klagers volgens hun bankafschriften ruim € 600 boven de kwijtscheldingsnorm zitten. Klagers zijn het niet eens met de afwijzing. de reden dat ze een 'te hoog' bedrag op hun bankrekening hadden, was volgens hen dat ze net een betaling van bijna € 900 van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid hadden ontvangen, in verband met vakantiegeld, ingehouden uitkeringen en langdurigheidstoeslag. Klagers vinden dat de dienst dit geld niet als vermogen moet meerekenen.

Uit onderzoek door de ombudsman blijkt dat het geld van Sociale Zaken waar de klagers naar refereren, pas gestort is nadat het kwijtscheldingsverzoek was ingediend. Bij het beoordelen van een kwijtscheldingsverzoek zijn de gegevens van belang op het moment van indienen. De storting van Sociale Zaken was dus geen verklaring voor de hoogte van het banksaldo van klagers. Een andere verklaring wordt door klagers niet gegeven. De ombudsman oordeelt dat de gemeente het verzoek om kwijtschelding op juiste gronden heeft afgewezen.

2011.458

177

Oordeel:
Geen (eind)oordeel: Klacht ingetrokken door
klager

**Afwijzing kwijtschelding afvalstoffenheffing,
voldoende betalingscapaciteit**

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

**Afwijzing kwijtscheldingsverzoek
afvalstoffenheffing: "Omdat ik op advies van
Sociale Zaken heb gespaard voor medische kosten,
heb ik nu te veel spaargeld". AWBZ geldt als
voorliggende voorziening, ook al komt klager er
niet voor in aanmerking.**

Klager dient een kwijtscheldingsverzoek in voor de aanslag afvalstoffenheffing. Deze wordt door de dienst (ook in beroep) afgewezen omdat hij een vermogen van ruim € 1500 op zijn spaarrekening had staan. Volgens hem had hij de jaren daarvoor meer dan twee keer zo veel spaargeld, en toen kreeg hij wel kwijtschelding. Daar komt bij dat hij dit jaar geen toeslag voor chronisch zieken kreeg en dat zijn aanvraag bijzondere bijstand voor medicijnen is afgewezen. De dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid had hem geadviseerd te sparen voor dergelijke kosten, en nu moet hij 60% van zijn vermogen inleveren voor belastingen. Hij kan zich hier niet in vinden en benadert de ombudsman.

De ombudsman legt klager uit dat de kwijtscheldingsregels waar de gemeente aan gebonden is, geen rekening houden met de door hem aangevoerde kosten en onvoorziene uitgaven. De gedachte is dat er andere voorzieningen zijn waar iemand een beroep op kan doen, zoals Algemene Wet Bijzondere Kosten of de Wet Werk en Bijstand. Helaas voorziet de wet niet in gevallen waarbij iemand geen beroep kan doen op deze voorzieningen. Dit, tezamen met het feit dat zijn vermogen boven de kwijtscheldingsnorm ligt, betekent dat de dienst terecht zijn verzoek heeft afgewezen.

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek afvalstoffenheffing: te "Omdat ik op advies van Sociale Zaken heb gespaard voor een bankstel en vervoer naar de dokter, heb ik nu te veel spaargeld". Vraag of men voor voorliggende voorzieningen (AWBZ, WWB) in aanmerking komt, staat hier los van.

Klaagster verzoekt de dienst Gemeentebelastingen om kwijtschelding van haar aanslag afvalstoffenheffing. Haar verzoek wordt afgewezen omdat ze te veel geld op haar (spaar)rekening had staan. Klaagster stelt dat dit slechts een momentopname was: alles vaste lasten moesten nog afgeschreven worden. Daarnaast had de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid haar geadviseerd te sparen voor onvoorziene kosten, zoals een nieuw bankstel, of vervoer naar de dokter. Oneens met de afwijzing, stapt ze naar de ombudsman.

Uit de geldende wet- en regelgeving blijkt dat er met de betaling van vaste lasten al rekening is gehouden door de dienst. Er wordt namelijk gebruik gemaakt van een normbedrag bij het beoordelen van een kwijtscheldingsverzoek. In dit normbedrag zijn de relevante vaste lasten al opgenomen. Als iemand boven het normbedrag uitkomt (en boven het bedrag van de te betalen aanslag) dan wordt diegene geacht de aanslag te kunnen betalen. Het argument van klaagster dat het slechts om een momentopname gaat, snijdt daarom geen hout.

Met eventuele onvoorziene kosten wordt door het kwijtscheldingsbeleid geen rekening gehouden. De gedachte hierachter is dat men voor dergelijke uitgaven een beroep kan doen op andere middelen (bijvoorbeeld de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten of de Wet Werk en Bijstand). De wet voorziet niet in gevallen waarbij iemand geen beroep kan doen op deze middelen. De ombudsman legt klaagster uit waarom zijn kwijtscheldingsverzoek is afgewezen en verklaart haar klacht ongegrond: de dienst heeft op basis van de juiste afweging het verzoek afgewezen.

2011.493

180

Oordeel:
Gegron: i.c. is er onvoldoende voortvarend
opgetreden

Bezwaarschrift uit 2007 nog niet afgehandeld

Klager wendt zich tot de ombudsman omdat zijn bezwaarschrift dat hij op 14 maart 2007 indiende tegen de WOZ-waarde 2007, in 2011 nog steeds niet afgehandeld is. Op verzoek van de ombudsman onderzoekt de dienst waar het bezwaarschrift is gebleven. Het blijkt inderdaad nog steeds niet te zijn afgehandeld. Op verzoek van de ombudsman doet de dienst dat alsnog. Resultaat: klager heeft binnen 1 week alsnog zijn beslissing op het bezwaarschrift. Hij kan eindelijk verder met zijn belastingaangifte 2007.

Aanslagen bedrijfsreinigingsrecht te hoog?

Klager heeft een eenmanszaak gevestigd op de begane grond van een pand met 3 verdiepingen. Voor zijn zaak gebruikt hij hoofdzakelijk de begane grond. De overige verdiepingen benut hij als opslagruimte. In de jaren 2007, 2008 en 2009 ontvangt hij geen aanslagen van de gemeente voor bedrijfsreinigingsrecht. Deze krijgt hij pas eind 2009. De bedragen zijn veel hoger dan hij had verwacht en hij maakt bezwaar. Zijn bezwaren worden ongegrond verklaard: volgens de dienst is bij het opleggen van de aanslagen uitgegaan van de juiste oppervlakte (bedrijfsreinigingsrecht wordt immers berekend naar gelang het aantal vierkante meters). Omdat het voor klager onduidelijk is om welke oppervlakte het volgens de gemeente zou gaan en omdat hij wil weten of het indienen van een beroepschrift zinvol is, benadert hij de ombudsman.

De ombudsman vraagt de dienst om nader uitleg met betrekking tot de aanslag en de beslissing op bezwaar. Hij verneemt dat de gemeente uitgaat van een oppervlakte van 308m², de oppervlakte van het hele pand. Als klager zou kunnen aantonen dat hij alleen de begane grond gebruikt zou dat kunnen betekenen dat de aanslag niet klopt. Maar aangezien hij zelf heeft aangegeven de overige verdiepingen te gebruiken als opslagruimte, zal dit argument niet opgaan. Het standpunt van de dienst lijkt de ombudsman niet onaannemelijk. Hij ziet daarom geen aanleiding om te interveniëren en een beroepsprocedure te voorkomen. Als klager nog steeds van mening is dat de aanslag te hoog is, dan zal hij dit aan de rechter moeten voorleggen

2011.501

182

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

**Kwijtscheldingsverzoek afgewezen: ook met
bescheiden pensioen boven de norm**

Klaagster geeft aan dat ze in voorgaande jaren wel kwijtschelding kreeg en nu niet meer. De ombudsman schrijft haar: *'Ik heb de berekeningen van de dienst bestudeerd en daar geen fouten in kunnen ontdekken. Uw (bescheiden) pensioen zorgt er voor, ook als rekening wordt gehouden met de kosten van uw zorgverzekering en huur, dat er een bedrag aan inkomen overblijft, dat toereikend zou moeten zijn voor het betalen van de aanslagen. Althans volgens de regels die gelden voor kwijtschelding. Dat u voorgaande jaren wel kwijtschelding ontving, betekent niet dat u ook in 2009 en 2010 recht had op kwijtschelding.'*

2011.505

183

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

**Meer vermogen dan toegestaan voor
kwijtschelding**

De ombudsman: *'Volgens de dienst had u, toen u om kwijtschelding vroeg, voldoende geld op uw rekening staan om de belastingaanslag te betalen. Dat wil zeggen volgens de regels die de dienst hanteert. Die schrijven voor dat u het geld op uw rekening moet gebruiken voor het betalen van belasting als er na aftrek van een normbedrag (in uw geval € 1170,-) voldoende geld voor betaling rest. Stond er destijds inderdaad € 3564,- op uw rekening, dan blijft er volgens de regels een bedrag over dat groot genoeg is om de aanslag te voldoen. Concluderend stel ik dan ook vast dat de motivering van de afwijzing juist is.'*

- I De omzetting van drie WOZ-objecten naar één object verloopt niet vlekkeloos.**
- II “De waardepaling deugt niet en ik maak aanspraak op een dwangsom.”**

Klager meent dat zijn pand niet als drie afzonderlijke objecten moet worden gezien, maar als één (belastbaar) object. Gemeentebelastingen gaat hiermee accoord, maar het duurt maanden voordat de omzetting en alles wat hierbij komt kijken is geregeld. De relatie en communicatie tussen de gemeente en klager komen hierdoor onder druk te staan. Klager ergert zich stevig aan de fouten van Gemeentebelastingen en drukt zich steeds minder diplomatiek uit. Gemeentebelastingen zet zich in om alles recht te zetten, maar iedere keer loopt er weer wat mis. Het dossier moet zowel bij de dienst als bij de ombudsman een aantal keer heropend worden. De ombudsman concludeert op een gegeven moment: *“Het is duidelijk dat de omzetting van drie Woz-objecten naar één, veel voeten in de aarde heeft gehad en u – en ook de dienst – veel werk heeft opgeleverd. Ook is duidelijk dat Gemeentebelastingen Rotterdam u – en zichzelf – veel werk en ergernis had kunnen besparen indien er zorgvuldiger te werk was gegaan. Er zijn een aantal zaken misgegaan. Zo is de dienst een aantal malen te traag geweest, is het niet goed gegaan met verleend uitstel van betaling en zijn er ten onrechte aanslagen afvalstoffenheffing verzonden. Een van de (herkenbare) oorzaken achter deze missers is dat GBR er niet altijd in slaagt adequaat in te spelen op (afwijkende) individuele omstandigheden. Een van de gevolgen hiervan is vaak dat als er iets mis gaat, het mis blijft gaan. Dat is ook in uw geval gebeurd. Hierbij heeft het computersysteem van de dienst dat ‘automatisch’ aanslagen / verminderingen enz. aanmaakt een rol gespeeld. Als voorbeeld geef ik de aanslagen afvalstoffenheffing die u ten onrechte heeft ontvangen. Nadat de bestemming van uw pand naar woning was veranderd, werden deze aanslagen automatisch door het systeem aangemaakt en verzonden. Ik praat hiermee de fout van GBR niet goed. De dienst had zich dat moeten realiseren en had hierop tijdig actie moeten ondernemen.”*

2011.534

185

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

**Afwijzing kwijtschelding, vermogen van € 1.000
(reservering begrafeniskosten)**

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels. Klaagster kreeg in het verleden automatisch kwijtschelding. Met het bedrag van € 1.000 op haar bankrekening, ter reservering voor de kosten van haar begrafenis, beschikt zij volgens de regels over voldoende geld om de aanslag te kunnen betalen.

2011.541

186

Oordeel:
Geen oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar binden, intermediairen

“Uw administratie is NIET op orde zoals een overheidsadministratie wel zou moeten zijn.”

Klager krijgt een ingebrekestelling van Gemeentebelastingen omdat hij de kosten van zijn abonnement voor een parkeervergunning niet tijdig zou hebben betaald. De ombudsman herkent de klacht meteen en stuurt hem door aan de dienst die laat weten met een intern onderzoek bezig te zijn naar de problemen die zijn ontstaan als gevolg van de overgang van de administratie van deze betalingen van Stadstoezicht naar Gemeentebelastingen. Na enige tijd niets gehoord te hebben schrijft de ombudsman: *“Sindsdien zijn er een aantal klachten van deze soort doorgestuurd: problemen die zijn ontstaan door de overheveling van de betalingsadministratie van parkeerproducten van stadstoezicht naar gemeentebelastingen.”*

Het blijkt dat niet alle afnemers van parkeerproducten tijdig op de hoogte zijn gesteld dat er op een nieuw rekeningnummer betaald moest worden. Klager heeft betaald op het oude rekeningnummer van Stadstoezicht, omdat hij niet wist dat hij zijn abonnementskosten moest overmaken op een nieuw rekeningnummer van Gemeentebelastingen.

De ombudsman schrijft klager afsluitend: *“Omdat de dienst Gemeentebelastingen zelf al excuses heeft aangeboden voor het feit dat het uitzoeken en rechtzetten zoveel tijd in beslag heeft genomen, zal ik aan de gedraging van de dienst Gemeentebelastingen geen oordeel verbinden.”*

2011.545

187

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

“Ik krijg mijn geld niet terug.”

Na bezwaar worden drie aanslagen door Gemeentebelastingen Rotterdam vernietigd. Maanden later heeft klager zijn geld nog niet terug. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat er sprake is van een administratieve fout. Gemeentebelastingen gaat alsnog over tot terugbetaling.

2011.559

188

Voordeel van de twijfel: alsnog kwijtschelding verleend

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

Volgens de dienst heeft klagster geen recht op kwijtschelding van de aanslag 2010. De ombudsman ziet dat in de berekening geen rekening is gehouden met geld dat ze aan de Rijksbelastingdienst moet terug betalen. Ook lijkt ze minder huurtoeslag te hebben ontvangen dan is opgenomen in de berekening. Op verzoek van de ombudsman bekijkt de dienst de situatie. De dienst stelt vast dat sprake is van een twijfelgeval en besluit klagster het voordeel van deze twijfel te geven.

2011.570

189

“Ik krijg aanmaningen voor rekeningen voor een parkeervergunning die ik al heb betaald.”

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

De invordering van parkeervergunninggelden is van Stadstoezicht naar Gemeentebelastingen gegaan. Klagster betaalt per ongeluk nog aan Stadstoezicht en het geld wordt niet doorgestort. Klagster krijgt aanmaningen en doet verschillende pogingen om het recht te zetten, maar dit lukt niet. De ombudsman bemiddelt en zorgt dat de rekening wordt vereffend en de kosten vernietigd.

2011.574

190

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

**Afwijzing kwijtschelding: saldo van € 498 op
klagers bankrekening is voldoende om aanslag te
kunnen betalen**

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2011.654

191

Oordeel:

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

Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend opgetreden

I Verwarring door standaard afwijzingsbrief: "Ik ontvang geen studiebeurs, maar een studielening, dat is toch geen vermogen?"

II Onvoldoende voortvarend optreden Gemeentebelastingen

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2011.687

192

“Er zijn mij ten onrechte drie naheffingsaanslagen parkeerbelasting opgelegd.”

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

Klaagster woont in een buurt waar grotendeels betaald parkeren is ingevoerd. Er is één uitzondering, het parkeerterrein bij het Arboretum. Klaagster zet daar altijd haar auto neer. Zo ook op een zondagavond. Op het terrein is daags daarna, op maandagochtend, betaald parkeren ingevoerd. Als ze een week later bij haar auto komt, heeft ze drie parkeerboetes te pakken. Klaagster, die niet op de hoogte was van deze wijziging, dient drie bezwaarschriften in. Deze worden afgewezen. Ze bezoekt het spreekuur van de ombudsman. Deze onderzoekt of hij klaagster een gang naar de rechter kan besparen. Na overleg met de dienst wordt onderzocht wanneer de parkeerautomaat op het terrein is geplaatst. Deze blijkt (pas) op maandagochtend te zijn neergezet. Gemeentebelastingen vernietigt naar aanleiding hiervan de aanslagen.

2011.692

193

**Afwijzing kwijtscheldingsverzoek afvalstoffenheffing vanwege hoogte spaargeld.
Intrekking dwangbevel.**

Oordeel:
Ongegrond: i.c. geen schending van het motiverings-beginsel
Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kun je nog bij de ombudsman klagen. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding op juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen of voldoende betalingscapaciteit is, informeert de ombudsman klagers dat hun klacht ongegrond is, omdat de afwijzing van het verzoek om kwijtschelding voldoende gemotiveerd is, dat er van de juiste cijfers is uitgegaan. In dit geval concludeert de ombudsman dat klager over voldoende geld op zijn rekening beschikte, voldoende vermogen had om de afvalstoffenheffing te betalen. Omdat er inmiddels een dwangbevel was opgelegd vraagt de ombudsman na hoe het zit met de betaling. Gemeentebelastingen concludeert dat het dwangbevel ten onrechte is opgelegd, omdat klager de afvalstoffenheffing al op tijd betaald had. Op verzoek van de ombudsman trekt de dienst het dwangbevel in en worden alle daaraan verbonden kosten ingetrokken.

2011.732

194

**Opnieuw beoordelen kwijtscheldingsverzoek
afvalstoffenheffing wegens bijzondere
omstandigheden**

Door een reeks van zeer vervelende omstandigheden (door diverse herseninfarcten kan haar partner zijn bedrijf niet voortzetten, klaagster raakt werkloos) komt klaagster ongewild in zware financiële moeilijkheden. Zij kwam niet in aanmerking voor kwijtschelding van de aanslagen afvalstoffenheffingen vanwege de overwaarde op haar voormalige koopwoning. Nadat de Rijksbelastingdienst in april 2011 beslag op de woning had gelegd, is de situatie van klaagster verslechterd. Klaagster vraagt de ombudsman de dienst Gemeentebelastingen op haar bijzondere moeilijke situatie te wijzen en haar verzoek om kwijtschelding van de aanslagen 2010 en 2011 in dat licht opnieuw te beoordelen. De dienst doet dit ook, maar deelt mee dat de wet- en regelgeving de dienst geen ruimte bieden voor het maken van een uitzondering. Op basis van de telefonische toelichting van de dienst op zijn reactie, stelt de ombudsman vast dat dienst de mogelijkheden uitputtend heeft bekeken.

“Ik heb een boete twee keer moeten betalen.”

De zoon van klager gebruikt de auto van zijn vader en krijgt terecht een naheffingsaanslag parkeerbelasting opgelegd. Vader betaalt, maar hij vergist zich in het aanslagnummer. Zijn geld wordt ‘geboekt’ op een aanslagnummer waarop al betaling heeft plaatsgevonden. Gemeentebelastingen stort het geld daarom terug aan de belastingplichtige ‘achter’ het per ongeluk door klager gebruikte aanslagnummer. Klager krijgt diverse aanmaningen en een dwangbevel om de openstaande boete te betalen. Naar aanleiding hiervan neemt hij verschillende keren contact met Gemeentebelastingen op. Hij krijgt hierbij verschillende en tegenstrijdige adviezen variërend van *“betaal niets en wij schrijven degene die uw geld heeft gehad wel aan”* tot *“betaal niet, en schrijf ons een brief met ingesloten betaalbewijs”* tot *“betaal de aanslag nogmaals en dien een bezwaarschrift tegen de kosten in”*. Onder druk van het dwangbevel en met inachtneming van het laatste advies van de dienst betaalt klager nogmaals. De kosten betaalt hij niet en de invordering hiervan loopt door. Het ziet er verder naar uit dat hij zijn geld niet terug krijgt. Hij wendt zich tot de ombudsman. Die besluit contact op te nemen met Gemeentebelastingen en deze bemiddeling leidt ertoe dat Gemeentebelastingen degene die het geld van klager heeft ontvangen voor een tweede keer aanschrijft . Dit keer met succes. Klager krijgt zijn geld terug en de invorderingskosten worden vernietigd.

2011.743

196

**Afwijzing kwijtscheldingsverzoek
afvalstoffenheffing: ten onrechte aangenomen dat
klager pensioen ontving.**

Oordeel:
Gegronde: i.c. was er schending van het
motiveringsbeginsel

Klager voegt bij zijn aanvraag kwijtschelding bankafschriften .Daarop staan twee stortingen vermeld. De dienst merkt deze stortingen aan als pensioenstortingen aan, eerst als een maandelijks pensioen en later als een jaarlijks pensioen. Het eindresultaat van beide berekeningen is dat klager teveel inkomen heeft en dus teveel betalingscapaciteit. Hij komt niet in aanmerking voor kwijtschelding. Klager wendt zich tot de ombudsman met de stelling dat hij niet begrijpt dat de dienst zegt dat hij pensioen heeft terwijl hij alleen AOW krijgt. De ombudsman legt dit voor aan Gemeentebelastingen die e.e.a. nakijkt en tot de conclusie komt dat klager inderdaad geen pensioen geniet, alleen AOW ontvangt. Op basis van de nieuwe informatie heeft klager wel recht op kwijtschelding, die hem alsnog wordt verleend.

2011.753

197

**Aanslag afvalstoffenheffing voor inwoner van
Spanje**

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

Klager woont in Spanje en meent dat hem daarom geen afvalstoffenheffing kan worden opgelegd. Als klager - via de ombudsman - bewijs levert dat hij permanent in Spanje woont, vernietigt Gemeentebelastingen de aanslag. Hij krijgt zijn geld echter niet terug, want hij heeft nog een aanzienlijk bedrag aan parkeerboetes openstaan. Klager kampt met meer schulden en had het geld goed kunnen gebruiken. Als echter blijkt dat hij na voldoening van zijn schulden aan de dienst - via verrekening en via beslag op zijn AOW - alsnog kwijtschelding kan aanvragen voor een aantal oude aanslagen, is hij tevreden met het bereikte resultaat.

198

- I Voordat een verzoek om kwijtschelding in behandeling kan worden genomen, moeten eerst alle openstaande aanslagen ozb, rioolrecht, hondenbelasting en de invorderingskosten betaald worden.**
- II Klager meent dat deze regel onredelijk is.**

Oordeel:

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

Onbevoegd: Algemeen beleid, daarover gaat het democratisch gekozen wetgevend orgaan (zoals de gemeenteraad)

Klager dient - via een derde - een klacht in over het feit dat zijn verzoek om kwijtschelding van de afvalstoffenheffing niet in behandeling wordt genomen. Onderzoek van de ombudsman wijst uit dat geen kwijtscheldingsverzoek, maar een verzoek om een betalingsregeling is ingediend. Dit verzoek om een betalingsregeling had betrekking op afvalstoffenheffing, onroerende zaakbelasting en rioolrecht. Voor de laatste twee belastingen is het niet mogelijk kwijtschelding aan te vragen. De ombudsman informeert klager dat in de Verordening kwijtschelding gemeentelijke belastingen inderdaad wordt vermeld dat kwijtschelding van de afvalstoffenheffing alleen wordt verleend als alle andere aanslagen waarvan de vervaldatum voorbij is, betaald zijn of er een betalingsregeling is afgesproken. De ombudsman concludeert daarop dat Gemeentebelastingen klager juist heeft geïnformeerd en dat de regels juist zijn toegepast. Klager laat weten het maar een rare regel te vinden. Juist als je geen geld hebt, dien je een kwijtscheldingsverzoek in. De ombudsman laat klager daarop weten dat hij over de verordening zelf geen klacht in behandeling kan nemen.

2011.769

199

**Afwijzing kwijtscheldingsverzoek
afvalstoffenheffing, want klaagster heeft € 1700 op
haar bankrekening**

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

Klaagster schrijft de ombudsman dat zij de laatste jaren veel ellende heeft gehad (ziekten, ziekenhuisopname). Daar komt nog bij dat Gemeentebelastingen Rotterdam haar verzoek om kwijtschelding van de afvalstoffenheffing 2010 ook nog heeft afgewezen. Gemeentebelastingen schrijft dat klaagster een te hoog bedrag op haar rekening heeft staan, teveel vermogen heeft. Klaagster schrijft dat ze helemaal geen vermogen heeft. Ze heeft alleen een bankrekening met daarop ongeveer € 1700, waar nog van alles van betaald moet worden. Klaagster hoopt dat de ombudsman er voor kan zorgen dat zij wel kwijtschelding krijgt. De ombudsman onderzoekt of de dienst correct heeft gehandeld en concludeert dat de dienst op grond van de regels het vermogen correct heeft vastgesteld. Hij schrijft: *“Hiermee wil ik niet suggereren dat u goed in het geld zit of de aanslag zonder problemen kan voldoen. Ik stel slechts vast dat de regels correct zijn toegepast.”*

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

2011.779

200

**Afwijzing kwijtscheldingsverzoek, te veel
vermogen**

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2011.797

201

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

“Er wordt ten onrechte met beslaglegging bedreigd.”

Het gaat in deze zaak om een parkeerboete die al was betaald. Desondanks schakelde Gemeentebelastingen een deurwaarderskantoor, Cannock Chase in, die klager benaderde en hem op de gebruikelijke wijze sommeerde om de parkeerboete te betalen. Cannock Chase dreigde ook met beslag. Het lukt klager niet, ondanks telefoontjes en e-mails, Cannock Chase en de gemeente te doordringen van het feit dat hij al betaald had. Hij schakelt daarom de ombudsman in die een bemiddelende rol speelt. De ombudsman kan klager snel berichten dat de betaling nu zowel bij Channock Chase als Gemeentebelastingen is verwerkt en dat de kosten van de invordering zijn vernietigd.

2011.810

202

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

**Voormalig voorzitter van een ontbonden
vereniging krijgt aanslagen gemeentelijke
heffingen**

Klaagster was voorzitter van een vereniging. De vereniging was niet levensvatbaar omdat er te weinig leden waren. Daardoor kwam er te weinig contributie binnen en waren er geen financiële mogelijkheden om een verenigingsruimte te huren. De vereniging is daarom ontbonden. Tot 2008 was de vereniging gebruikster van een pand. Eind 2010 krijgt de vereniging aanslagen voor de gemeentelijke heffingen over de jaren 2008, 2009 en 2010. Op bezwaarschriften en telefonische berichten wordt niet gereageerd. Aan de balie krijgt klagster te horen dat ze de aanslagen uit haar privé-middelen moet betalen. Op haar bezwaarschriften dat de aanslagen voor een groot gedeelte betrekking hebben op jaren dat de vereniging niet meer bestond wordt niet gereageerd. De ombudsman vraagt de dienst alle bezwaarschriften af te handelen en in die tijd de invordering op te schorten. De dienst besluit daarop alle aanslagen die aan de vereniging zijn opgelegd *“op oninbaar te zetten”*. De ombudsman schrijft klagster: *“De dienst heeft deze keer tijdig gereageerd op uw klacht dat er niet adequaat wordt gereageerd op uw bezwaarschriften en er is inhoudelijk tegemoet gekomen aan uw klacht. Ik ga ervan uit dat u tevreden bent met de uitkomst.”*

**Afwijzing kwijtscheldingsverzoek: regels
vermogen voor de bijstand ruimer dan voor
toegestaan vermogen belasting**

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

**Afwijzing kwijtscheldingsverzoek, omdat klager
medische noodzaak auto niet kan aantonen**

Klager klaagt er bij de ombudsman over dat zijn verzoek om kwijtschelding ten onrechte is afgewezen omdat hij in het bezit is van een auto. Klager stelt dat hij de auto om medische redenen nodig heeft, omdat hij soms niet kan lopen vanwege rugklachten. Om die reden is hij ook arbeidsongeschikt verklaard. Klager kan niet zoals de dienst voorstelt een doktersverklaring van een andere arts dan zijn huisarts vragen omdat hij geen geld heeft om hiervoor te betalen. Verder begrijpt klager niet dat zijn schuld bij het postorderbedrijf niet in mindering wordt gebracht op de waarde van de auto.

De ombudsman legt klager uit dat de auto meer waard was dan op het moment van het verzoek om kwijtschelding is toegestaan (€ 2.269). De gedachte hierachter is dat de auto een luxegoed betreft. Indien de auto een bepaalde waarde vertegenwoordigt, kan de auto verkocht worden om zo de schuld aan de dienst Gemeentebelastingen te kunnen voldoen. Uiteraard is er geen sprake van luxe wanneer vanwege fysieke beperkingen het bezit van de auto noodzaak is geworden. Aangezien klager dit niet met documenten heeft kunnen aantonen (bijvoorbeeld een invalidekaart) concludeert de ombudsman dat de auto terecht tot het vermogen van klager heeft gerekend. Wat betreft zijn schuld informeert de ombudsman klager dat uit de regelgeving blijkt dat geen rekening wordt gehouden met aflossingen op schulden die de belastingschuldige aan andere schuldeisers heeft.

2011.846

205

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

**Afwijzing kwijtscheldingsverzoek,
betalingscapaciteit voldoende**

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

“Ik heb gelezen dat ik als ZZP’er in aanmerking kom voor kwijtschelding, maar mijn aanvraag is afgewezen.”

In zijn afsluitende brief bericht de ombudsman klaagster het volgende. *“Zoals ik u telefonisch al liet weten, klopt het dat tegenwoordig ook ZZP’ers voor kwijtschelding in aanmerking kunnen komen. Met betrekking tot het jaar 2011 worden daarom vanaf mei aanvragen in behandeling genomen. De gemeente heeft echter nog geen besluit genomen over de normen die vervolgens moeten worden aangelegd. Dit betekent dat ik u in deze brief niet kan informeren over de vraag hoe zal worden omgegaan met bedrijfsreserveringen enz. Met betrekking tot 2011 kan ik u niet anders dan adviseren om een aanvraag in te dienen en af te wachten. Uw klacht had betrekking op het jaar 2010. De mogelijkheid tot kwijtschelding was er toen nog niet voor kleine zelfstandigen. Dit betekent dat uw aanvraag niet had moeten worden afgewezen op grond van uw vermogen, maar op grond van uw “ZZP’er – schap”. Dit betekent dat Gemeentebelastingen een onjuiste afwijzingsgrond heeft gebruikt. U kwam dat jaar echter, hoe klein of groot uw vermogen, inkomen of winst uit het onderneming ook was, sowieso niet in aanmerking voor kwijtschelding. U liet mij weten dat het Waterschap u wel kwijtschelding heeft toegekend. Ik kan u niet met zekerheid zeggen wat hiervan de achtergrond is. Het Waterschap hanteert dezelfde regels als de gemeente Rotterdam en de uitkomst zou dus dezelfde moeten zijn. Het lijkt er daarom op - ervan uitgaande dat u alle relevante informatie heeft overgelegd - dat het Waterschap de regels mogelijk (te) soepel heeft toegepast.”*

2011.869

207

Oordeel:
Gegronde i.c. was er schending van het
rechtzekerheidsbeginsel

“Nabetaling komt maar niet.”

De ombudsman schrijft: *“Op 21 juni 2011 ontving ik uw mededeling dat de dienst Gemeentebelastingen de toegezegde vergoeding van de taxatiekosten medio mei 2011 aan u heeft uitbetaald. Op 3 januari 2011 zegde de dienst toe dat de terugbetaling nu vlot zou plaatsvinden. Meer dan 4 maanden later vindt –na mijn tussenkomst- de feitelijke terugbetaling plaats. Uw klacht over de trage handelwijze van de dienst en het niet nakomen van toezeggingen is gegrond. De dienst heeft onbehoorlijk jegens u gehandeld door na de afhandeling van uw klacht niet te bewaken dat de uitbetaling tijdig plaatsvond. Met deze constatering sluit ik uw dossier. Ik zal bij de dienst aandacht vragen voor de hier gemiste nazorg. Als een klacht gegrond wordt verklaard en een vergoeding wordt uitgekeerd, moet de dienst erop toezien dat de betaling daarvan prompt plaatsvindt. Als de dienst dat niet doet, moet hij daarop zijn dienstverlening aanpassen.”*

Klager krijgt een aanmaning en daarna een dwangbevel voor een aanslag afvalstoffenheffing 2008, terwijl hij kan aantonen dat hij die aanslag volledig betaald heeft. Op zijn klachten daarover wordt niet gereageerd.

De ombudsman vindt dat klager voldoende aan kan tonen dat hij de aanslag volledig heeft betaald en vraagt de dienst tijdens de klachtafhandeling de invordering op te schorten. De dienst is het met de ombudsman eens dat er iets raars aan de hand is. Kort daarop krijgt de ombudsman bericht dat de kosten van de aanmaning en het dwangbevel verwijderd zijn. Klager krijgt echter kort daarop weer een betalingsherinnering en dan is voor hem de maat vol. Hij schrijft de ombudsman: *"Ik begrijp niets van de werkwijze van gemeentebelastingen. Eerst een dwangbevel met verhogende kosten en een maand later een betalingsherinnering (kostenloos). U mag het zeggen."* De ombudsman pakt de telefoon en legt klager uit, dat als de kosten van de aanmaning en het dwangbevel zijn verwijderd, systeemtechnisch, de vordering weer in zijn beginfase verkeert en leidt tot een kostenloze betalingsherinnering. Twee weken later laat de dienst weten dat: *"de dubbele aanslag inderdaad onterecht is en zo snel mogelijk zal worden vernietigd."* Klager mailt: *"Voor mij is deze aangelegenheid nu te beschouwen als zijnde opgelost en ik dank u nogmaals voor uw bemiddeling in deze."* Wat schetst zijn verbazing als hij een maand later over dezelfde aanslag weer een dwangbevel krijgt. In het systeem was de vernietiging nog niet verwerkt. Diezelfde dag wordt de vernietiging alsnog administratief verwerkt.

**Afwijzing kwijtscheldingsverzoek
afvalstoffenheffing; forfaitair bedrag
studiefinanciering, ook al ontvangt de student
slechts de basisbeurs**

Klagers zijn beiden student en wonen in één huis. Zij menen recht te hebben op kwijtschelding van de aanslag afvalstoffenheffing en dienen een verzoek in bij de dienst gemeentebelastingen. De dienst wijst hun verzoek in (later ook in beroep) omdat klagers voldoende betalingscapaciteit zouden hebben. Volgens klagers gaat de dienst echter van verkeerde gegevens uit, namelijk dat beiden een basisbeurs, maximale aanvullende beurs en maximale basislening ontvangen. Dit terwijl zij alleen de basisbeurs ontvangen, een aanzienlijk lager bedrag. Zij stappen naar de ombudsman.

De ombudsman constateert dat de dienst het kwijtscheldingsverzoek op grond van de geldende regelgeving terecht heeft afgewezen. Bij het berekenen van het inkomen van een student wordt namelijk gebruik gemaakt van een forfaitair bedrag, namelijk een basisbeurs, maximale aanvullende beurs en maximale basislening. Met het feit dat klagers daadwerkelijk alleen een basisbeurs ontvangen hoeft volgens de regelgeving geen rekening worden gehouden. De gedachte hierachter is dat studiefinanciering (dus ook de lening) als voorliggende voorziening geldt voor het toepassen van de kwijtscheldingsregeling.

2011.911

210

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

Gegrond: i.c. is er onvoldoende voortvarend
opgetreden

- I De dienst incaseert al jaren ten onrechte bedragen van klagers rekening. In totaal € 3100.**
- II Gemeentebelastingen reageert niet op klachten.**

Op 3 mei 2011 vraagt klager ten einde raad om ingrijpen van de ombudsman. Over de afgelopen jaren zijn er regelmatig bedragen afgeschreven van zijn rekening hoewel klager in het oosten des lands woont, geen eigendommen heeft of een woning huurt in Rotterdam, geen naheffingsaanslagen parkeerbelasting heeft ontvangen of op welke manier dan ook iets verschuldigd is aan de gemeente Rotterdam. Het bedrag is over de afgelopen jaren opgelopen tot € 3.100 exclusief rente. In eerste instantie had klager het niet door, maar toen hij er achter kwam is hij terug gaan kijken in zijn administratie en zich rot geschrokken. Op brieven, klachten, telefoontjes etc. reageert Gemeentebelastingen niet. In eerste instantie reageert de dienst ook niet tijdig op de vragen van de ombudsman. Uiteindelijk komt het verlossende woord. Het hele bedrag van € 3.100 euro plus een rente van € 320 wordt aan klager overgemaakt, met de welgemeende excuses van de dienst. Er blijkt een fout te zijn gemaakt bij het invoeren van iemands bankrekeningnummer in het systeem. Dit bleek het bankrekeningnummer van klager te zijn. Omdat de belastingschuldige nooit iets van zich had laten horen en klager de afschrijvingen niet opgemerkt had, is deze fout jaren onopgemerkt gebleven. Klager bedankt de ombudsman voor deze geslaagde bemiddeling.

2011.924

211

Oorzaak van problemen met automatische incasso kan niet worden onderzocht

Oordeel:
Gegrond: i.c. bleken de organisatorische voorzieningen niet adequaat

Klaagster heeft al jaren problemen met Gemeentebelastingen over de automatische incasso. De dienst zou niet kunnen incasseren wegens een "selectieve incasso blokkade of onvoldoende saldo". Klaagster maakt aannemelijk dat er geen sprake is van een blokkade en er altijd voldoende saldo op haar rekening staat. De schuld lijkt niet bij haar of haar bank, maar bij de dienst zelf te liggen. Gemeentebelastingen geeft aan dat het niet mogelijk is om op eenvoudige wijze te achterhalen wat er steeds mis gaat. De ombudsman concludeert dat de administratie organisatie van Gemeentebelastingen op dit punt faalt. Het zou toch mogelijk moeten zijn om de oorzaak van klachten als deze (eenvoudig) te onderzoeken. Aangezien de dienst inmiddels over een ander computersysteem beschikt laat de ombudsman het bij deze conclusie.

2011.926

212

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek afvalstoffenheffing wegens te veel vermogen

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

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kun je nog bij de ombudsman klagen. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding op juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste feiten is uitgegaan. Als er te veel vermogen of voldoende betalingscapaciteit is, informeert de ombudsman klagers erover dat de afwijzing van het verzoek om kwijtschelding voldoende gemotiveerd is, omdat er van de juiste cijfers is uitgegaan. In dit geval komt de ombudsman tot de volgende conclusie: "Uit de specificatie vermogen en betalingscapaciteit blijkt dat u over voldoende vermogen (€ 1632,69) beschikte om de aanslag van € 263,60 te betalen. Dat u spaarde voor een grote aankoop maakt dat niet anders."

2011.929

213

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek, te veel vermogen

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

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2011.943

214

“Ik krijg plotseling 9 dwangbevelen uitgereikt voor parkeervergunningen die ik nooit heb ontvangen”

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

Klager tekent op 13 juli 2009, 6 oktober 2009, 17 februari 2010 en 9 mei 2011 bezwaar aan tegen de invorderingsbesluiten als gevolg van het niet betalen van de leges parkeervergunningen voor hem en zijn vriendin. Volgens klager krijgt hij op geen van deze bezwaarschriften een beslissing. Klager stelt in 2003 nog voor hun verhuizing (1 augustus 2003) de parkeervergunningen te hebben ingeleverd en op hun nieuwe adressen niets meer te hebben ontvangen. Na de verhuizing schijnen er bezoekerpassen en parkeervergunningen te zijn toegezonden naar het oude adres van klager. Klager zei dat hij in augustus 2007 voor het eerst een betalingsherinnering ontving voor vier aanslagen. Nadat hij hiertegen geageerd had, werden de kosten door de dienst kwijtgescholden. Vervolgens zou er op 11 mei 2009 een deurwaarder met 9 dwangbevelen zijn langsgekomen. Wanhopig benadert hij de ombudsman. De ombudsman legt de situatie voor aan de dienst en vraagt of er iets fout was gegaan. Uit intern onderzoek door de dienst en de dienst Stadstoezicht blijkt dat het niet meer mogelijk is om de gegevens te controleren en wordt besloten de vorderingen in te trekken.

2011.952

215

Ombudsman controleert of de berekening bij de afwijzing van de kwijtschelding afvalstoffenheffing klopt.

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

Het verzoek om kwijtschelding afvalstoffenheffing werd afgewezen, omdat er nog kosten openstonden. Klager begrijpt niet welke kosten. De ombudsman infromeert bij de dienst om welke kosten het gaat en spreekt af dat klager alsnog een verzoek kan indeinen als hij de kosten heeft voldaan. Klager betaalt de kosten en dient een nieuw verzoek in.

**Kwijtscheldingsverzoek wordt niet in behandeling
genomen hoewel aan alle voorwaarden is voldaan**

Klager heeft een reeks aanslagen afvalstoffenheffing openstaan, over de jaren 2008 tot en met 2010. Wanneer hij kwijtschelding voor deze aanslagen aanvraagt, worden de verzoeken afgewezen omdat hij nog openstaande kosten heeft en omdat hij aanslagen hondenbelasting en parkeerbelasting niet betaald heeft (voorwaarde voor kwijtschelding is dat dergelijke kosten/aanslagen niet openstaan). Hij gaat naar de balie van gemeentebelastingen en doet een kasbetaling voor de openstaande kosten en de aanslag parkeerbelasting. Een dag later vraagt hij een betalingsregeling aan voor de aanslagen hondenbelasting en dient hij tegelijkertijd een kwijtscheldingsverzoek voor de aanslagen afvalstoffenheffing in. Ruim een maand later worden zijn kwijtscheldingsverzoeken afgewezen omdat hij de openstaande kosten en aanslagen parkeerbelasting/hondenbelasting nog niet zou hebben voldaan. Weer een week later ontvangt hij bericht dat de dienst akkoord gaat met een betalingsregeling van €100 per maand voor de aanslagen afvalstoffenheffing en hondenbelasting. Klager leeft van een minimumloon en moet daarnaast aflossen aan de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid en aan deurwaarders: hij kan de hoge betalingsregeling niet nakomen. Daarnaast meent hij dat de invorderingskosten die bij de aanslag hondenbelasting waren opgeteld, te hoog zijn. Ten einde raad stapt hij naar de ombudsman.

De ombudsman neemt contact op met de dienst om te achterhalen of de (met vertraging) toegekende betalingsregeling de belemmering voor het in behandeling nemen van een kwijtscheldingsverzoek heeft weggenomen. Dit blijkt het geval. Op het moment dat het kwijtscheldingsverzoek van klager werd behandeld, was de betalingsregeling nog niet getroffen. Nu dat dit wel het geval is, laat de dienst weten de kwijtscheldingsverzoeken in behandeling te kunnen en zullen nemen en later krijgt klager te horen dat alle verzoeken door de dienst voorlopig zijn toegekend.

Omdat de aanslagen afvalstoffenheffing zijn kwijtgescholden, kan de betalingsregeling van €100 herzien worden (immers, het verschuldigde bedrag is nu lager). De dienst verlaagt de regeling naar €50 per maand en stelt klager hiervan schriftelijk op de hoogte.

Voor wat de volgens klager te hoge invorderingskosten op de aanslag hondenbelasting betreft, vraagt de ombudsman de dienst hier opnieuw naar te kijken. Hieruit blijkt dat er onterecht twee keer in plaats van één invorderingskosten zijn bijgeboekt op de aanslag. De dienst verlaagt de kosten daarom met €41.

2011.996

217

I *“Mijn kwijscheldingsverzoek is onterecht afgewezen. Ik had weliswaar € 2.065,00 op mijn bankrekening staan, maar in het jaar waar de betreffende aanslag afvalstoffenheffing betrekking op heeft (2007) had ik dit nog niet.*

II *Dat één verzoek om kwijschelding wordt afgewezen met een vermogen van € 2.065,00 kan ik begrijpen, maar ik moet nu 3 aanslagen tegelijkertijd betalen, en dat lukt mij niet met dit bedrag.*

III *Ik ben ontevreden over de wijze van informatievoorziening door de dienst, de afhandeltermijnen en het feit dat er niet gereageerd wordt op mijn brieven.”*

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

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

Niet-ontvankelijk: Voldoet niet aan het kenbaarheidsvereiste: In beginsel krijgt het bestuursorgaan eerst de kans om de klacht te behandelen

In december 2009 ontving klager twee aanslagen afvalstoffenheffing voor het jaar 2007 (hij was in mei/juni verhuisd). Tegen beide aanslagen maakt hij bezwaar gemaakt, maar zijn bezwaarschrift wordt retour gestuurd door de dienst omdat hij geen bezwaar moest maken, maar een kwijscheldingsverzoek moest indienen (zijn bezwaren waren namelijk dat hij de aanslagen niet kon betalen). In mei 2010 dient hij voor beide aanslagen een verzoek om kwijschelding in. Tegelijkertijd dient hij een kwijscheldingsverzoek voor de aanslagen van 2009 en 2010 in. Al zijn verzoeken worden afgewezen, omdat hij te veel vermogen had op het moment dat hij zijn verzoeken indiende (€ 2.065,00). Klager is het oneens met de afwijzingen en benadert de ombudsman. Hij stelt dat hij weliswaar een bedrag van € 2.065,00 op zijn rekening had staan op het moment dat hij zijn verzoeken indiende, maar dat hij dit bedrag niet had in het jaar waar één van de verzoeken op sloeg, namelijk 2007. Daarnaast begrijpt hij dat één verzoek om kwijschelding wordt afgewezen met een vermogen van € 2.065,00, maar nu moet hij met dat bedrag 3 aanslagen betalen, wat volgens hem niet mogelijk is.

De ombudsman reageert op zijn twee argumenten:

“Met betrekking tot uw eerste klacht

Op grond van de geldende wet- en regelgeving is het uitgangspunt voor de beoordeling van kwijscheldingsverzoeken “de gegevens en normen [...] die gelden op het moment van indiening van het verzoek” . Het gaat dus niet om het aanslagjaar maar om het moment dat

u het verzoek indiende, in uw geval in mei 2010. Dat de dienst uw kwijtscheldingsverzoeken heeft beoordeeld op grond van uw vermogen op 26 mei 2011 is dan ook volgens de geldende wet- en regelgeving. Uw klacht op dit punt acht ik derhalve ongegrond.

Met betrekking tot uw tweede klacht

Uit navraag bij de dienst blijkt dat iedere aanslag en ieder kwijtscheldingsverzoek individueel bekeken wordt. Er wordt dus - in eerste instantie - geen rekening gehouden met de situatie waarin iemand drie aanslagen achter elkaar opgelegd heeft gekregen, waarvoor kwijtschelding wordt aangevraagd. Wel heb ik begrepen dat in het geval iemand twee van de aanslagen met zijn aanwezige vermogen kan betalen, maar dan te weinig overhoudt voor de derde, dit laatste kwijtscheldingsverzoek (mits aan alle overige voorwaarden is voldaan) alsnog toegekend zal worden. In de praktijk schijnt dit zeer zelden voor te komen.

Bovengenoemde situatie gaat in uw geval niet op. Met uw vermogen van € 2.065,00 zou u de aanslagen 2007, 2009 en 2010 moeten kunnen betalen. In totaal bedragen die namelijk € 773,46 (2007: € 255,38; 2009: € 259,04; 2010: € 259,04), waardoor u nog € 1291,54 over zou houden." Ook deze klacht beoordeelt de ombudsman ongegrond.

Klager heeft verder nog een aantal klachten over de informatievoorziening door de dienst, de afhandeltermijn van de kwijtscheldingsverzoeken en het niet reageren op brieven. Omdat de dienst nog niet in de gelegenheid is geweest om op deze klachten te reageren, stuurt de ombudsman ze door naar de dienst.

Naschrift: de dienst stuurt de ombudsman een kopie van de klachtafhandelingsbrief aan klager:

"Hoewel ik niet kan constateren dat uw verzoeken om kwijtschelding inhoudelijk niet juist zijn beoordeeld en er naar aanleiding van uw klacht dus niet verandert aan het feit dat u de aanslagen moet betalen, vind ik wel dat Gemeentebelastingen adequater had moeten reageren op brieven die u heeft gestuurd. Dat had u wellicht meer duidelijkheid gegeven en had extra rompslomp en uitzoekwerk zowel bij u als Gemeentebelastingen kunnen voorkomen. Ik bied u daarvoor mijn excuses aan."

2011.1066

218

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

**Afwijzing kwijtscheldingsverzoek
afvalstoffenheffing: regels spaargeld SoZaWe
soepeler dan regels voor kwijtschelding**

Klaagster verzoekt Gemeentebelastingen om kwijtschelding van haar aanslag afvalstoffenheffing. Haar verzoek wordt afgewezen omdat ze te veel geld op haar (spaar)rekening heeft staan. Klaagster is het hier niet mee eens: volgens de regels van de Sociale Zaken en Werkgelegenheid mag zij spaargeld hebben. Ze stapt naar de ombudsman.

De ombudsman informeert klaagster dat de regels die voor de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid gelden (voor de Wet Werk en Bijstand mag je als alleenstaande een vermogen van maximaal € 5.555,00 hebben), niet dezelfde zijn als de kwijtscheldingsregels. Klaagster had ruim € 1.000 op haar rekening staan, en wordt geacht de aanslag van € 263,60 daarom te kunnen betalen. De dienst heeft de geldende wet- en regelgeving op juiste wijze toegepast, en daarmee is de klacht ongegrond.

“Ik wil de aanslag afvalstoffenheffing op mijn naam krijgen.”

Klaagster heeft een woning, waar ook haar moeder ingeschreven staat. Voor de ozb en andere aanslagen weten de gemeente en andere instanties haar te vinden, de afvalstoffenheffing wordt echter naar haar moeder gestuurd. Klaagster wil dat de aanslagen aan haar worden opgelegd en verzoekt de Gemeentebelastingen zijn administratie daarop aan te passen. De dienst schrijft: *“Helaas kan aan de wens van mevrouw X (AMZ) geen gevolg worden gegeven. De inschrijfdatum op het adres is gelijk waardoor de oudste van de bewoners de aanslag afvalstoffenheffing krijgt toegestuurd. Ook als de afdeling de naam wijzigt,, bestaat de kans dat het systeem de naam terugzet.”* De ombudsman stelt de dienst voor uitvoering te geven aan artikel 6 van de Beleidsregels voor het aanwijzen van een belastingplichtige in een keuzesituatie 2011, die samengevat inhoudt: alle keuzecriteria vervallen als een belastingplichtige de aanslag op zijn naam wil hebben, op voorwaarde dat dat er niet toe leidt dat de belasting niet kan worden betaald of ingevorderd. De dienst geeft daarop aan dat het computersysteem op deze mogelijkheid niet is berekend: het systeem zal zelf weer de aanslag op naam van de moeder stellen. Om te voorkomen dat dit gebeurt moet de belastingplichtige losgekoppeld worden van het systeem. Dat betekent dat eventuele wijzigingen, zoals verhuizingen, geboorten etc. door de belastingplichtige zelf gemeld moeten worden bij Gemeentebelastingen, die deze wijzigingen daarna handmatig zal moeten verwerken. De ombudsman vraagt klaagster of zij dat op de koop toe wil nemen. Nadat klaagster haar keuze heeft bepaald, sluit de ombudsman het dossier.

2011.1077

220

**Aanslag en aanmaningen naar verkeerd adres
gezonden.**

Oordeel:
Geen oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar
binden, intermediairen

Klager ontvangt een dwangbevel voor een aanslag uit 2008. Hij probeert achtereenvolgens het incassobureau Cannock Chase en Gemeentebelastingen ervan te overtuigen dat hij nooit een aanslag heeft ontvangen. Zonder succes. Onder druk van beslaglegging betaalt hij de aanslag en de (opgelopen) kosten. Omdat klager stelt dat hij de aanslagen nooit ontvangen heeft, besluit de ombudsman tot een interventie. Hij vraagt de dienst, de adressering van de brieven te onderzoeken. In reactie daarop rapporteert de dienst dat klager gelijk heeft: de aanslag, de herinnering en de aanmaningen zijn naar een adres verzonden waar klager al niet meer woonde toen de eerste aanslag werd uitgebracht. De aanslagen zijn daarom niet op de juiste wijze bekend gemaakt. Gemeentebelastingen maakt excuses en stort de invorderingskosten terug.

2011.1099

221

***“Ik krijg aanslagen afvalstoffenheffing die voor
mijn ouders zijn bedoeld.”***

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

Klaagster is uit huis geplaatst en woont in een gezinsvervangend tehuis. Als ze 18 jaar wordt vallen daar drie aanslagen afvalstoffenheffing op de mat voor het adres waar ze vroeger met haar ouders heeft gewoond. Haar moeder is inmiddels verhuisd naar een andere woning. Klaagster geeft het nieuwe adres van haar moeder aan Gemeentebelastingen door. Een medewerker van de dienst geeft telefonisch aan dat zij niet hoeft te betalen en er nieuwe aanslagen naar haar moeder zullen worden verzonden. Niettemin blijft klaagster aanmaningen en dwangbevelen ontvangen. Haar begeleider probeert het te regelen, maar slaagt daar niet in. Klaagster schakelt de ombudsman in. Naar aanleiding van zijn interventie vindt een heroverweging plaats en worden de aanslagen - ondanks het verweer van Gemeentebelastingen dat de aanslagen formeel gezien aan klaagster opgelegd kunnen worden - alsnog vernietigd.

“Ik krijg ten onrechte geen kwijtschelding.”

Klager heeft een minimuminkomen en geen vermogen en komt dus in principe in aanmerking voor kwijtschelding. In 2006 en 2008 ontstaan er (hoge) kosten op de aanslagen afvalstoffenheffing die pas in 2010 na beslaglegging op zijn inkomen worden afbetaald. Zolang er kosten op een aanslag open staan kan geen kwijtschelding worden aangevraagd en verkregen. De gemeente informeert klager dat hij na de laatste betaling alsnog binnen drie maanden kwijtschelding kan aanvragen. Na beëindiging van de beslaglegging in september 2010 vraagt klager in oktober kwijtschelding voor de jaren 2006 en 2008 aan. Zijn verzoeken worden afgewezen en hij wendt zich tot de ombudsman. Het onderzoek van de ombudsman wijst uit dat de aanslagen 2006 en 2008 en de kosten die daarmee samenhangen al in juni 2010 van het vakantiegeld van klager zijn voldaan. Klager heeft hierover een zogenaamd bericht van aanwending gehad. Het beslag op zijn inkomen is doorgelopen tot september omdat er ook nog een schuld uit 2009 open stond. Dit betekent dat klager strikt genomen te laat is geweest met zijn kwijtscheldingsverzoeken. Begin juni 2010 waren alle kosten voldaan en hij heeft pas op 22 oktober - buiten de termijn van drie maanden - aanvragen ingediend. Het is duidelijk dat klager zich niet heeft gerealiseerd dat het beslag is vervolgd voor een andere schuld en hij het bericht van aanwending niet goed heeft geïnterpreteerd. Gezien deze bijzondere situatie verleent de dienst hem alsnog kwijtschelding over de jaren 2006 en 2008.

2011.1102

223

**Afwijzing kwijtscheldingsverzoek
afvalstoffenheffing vanwege te veel vermogen**

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

Klager wendt zich tot de ombudsman omdat zijn kwijtscheldingsverzoek afvalstoffenheffing is afgewezen. Het saldo op zijn (spaar)rekening zou te hoog zijn. Klager vertelt de ombudsman dat hij kan aantonen dat dit niet het geval is. Hij levert echter stukken aan over de maand juli 2010, terwijl zijn verzoek in februari 2010 is ingediend. De ombudsman vraagt de benodigde stukken zelf bij de dienst op en confronteert klager hiermee. Klager betwist echter dat hij het genoemde bedrag op het moment van de beoordeling van zijn verzoek op zijn rekening had staan. De ombudsman legt klager uit dat hij vlak voor indiening van zijn verzoek om kwijtschelding een flink bedrag van zijn rekening had gehaald. De dienst heeft dit bedrag daarom bij zijn vermogen opgeteld. Het blijkt echter dat de uitkomst ook zonder dit bedrag hetzelfde zou zijn. Zijn vermogen zou nog boven het normbedrag en boven het bedrag van de te betalen aanslag uitkomen.

2011.1116

224

“Ik heb € 51,80 van Gemeentebelastingen te goed”

Oordeel:
Geen oordeel: Bemiddelen: partijen op elkaar
binden, intermediairen

Klaagster heeft in 2010 vermindering van een aanslag afvalstoffenheffing gekregen en meent dat dit bedrag ten onrechte door Gemeentebelastingen nog niet is verrekend met de aanslag gemeentelijke heffingen 2008. De ombudsman vraagt Gemeentebelastingen naar deze kwestie te kijken, waarna uit de berekening van de dienst blijkt dat klaagster geen geld te goed heeft.

2011.1133

225

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

Onterecht opgelegd dwangbevel

Klaagster dient in 2008 een kwijtscheldingsverzoek in voor de afvalstoffenheffing van 2008. Normaalgesproken wordt de invordering van de aanslag stopgezet gedurende de behandeling van het kwijtscheldingsverzoek. Bij klaagster gaat er echter iets mis: zij ontvangt een aanmaning en daarna een dwangbevel. Als zij met de dienst belt, krijgt ze te horen dat het een vergissing is, en dat de kosten van het dwangbevel in mindering gebracht zullen worden. In 2009 wordt haar kwijtscheldingsverzoek afgewezen, en later ook haar beroepschrift. In 2010 dient ze opnieuw een kwijtscheldingsverzoek in, dit keer voor de aanslag van 2010. Deze wordt niet in behandeling genomen omdat er nog kosten open staan voor de aanslag van 2008. In 2011 gebeurt hetzelfde. Ten einde raad schrijft ze de ombudsman.

De ombudsman legt de klachten voor aan de dienst. In reactie hierop laat de dienst weten dat de aanmaning en het dwangbevel van 2008 onterecht zijn geweest. Klaagster had namelijk tijdig een kwijtscheldingsverzoek ingediend, maar doordat deze pas veel later in het systeem is ingeboekt, liep de invordering onterecht door. Klaagster hoeft de kosten niet te betalen, en al haar kwijtscheldingsverzoeken van 2008 tot en met 2011 worden alsnog door de dienst bekeken.

2011.1176

226

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

Onterechte naheffingsaanslag parkeerbelasting

Klager parkeert zijn auto op een maandagavond om 19:30 uur aan een straat waar je vanaf 18:00 geen parkeerbelasting hoeft te betalen. Toch ontvangt hij een naheffingsaanslag parkeerbelasting. Tegen de aanslag maakt hij bezwaar, maar deze wordt ongegrond verklaard. Hij vraagt de ombudsman om hulp. De ombudsman ziet aanleiding om navraag te doen bij Gemeentebelastingen, die zijn bezwaarschrift ongegrond heeft verklaard. De dienst neemt de zaak opnieuw onder de loep, en komt tot de conclusie dat de naheffingsaanslag inderdaad ten onrechte was opgelegd: de aanslag wordt vernietigd.

“Waarom worden bewoners van appartementencomplexen dubbel belast voor het afvoeren en verwerken van huisvuil?”

Oordeel:

Ongegrond: i.c. is voldoende actief en/of adequaat informatie verstrekt

Geen (eind)oordeel: Informeren: informatie verschaffen, legitimeren van het optreden van het bestuursorgaan

Klager maakt niet binnen de gestelde termijn bezwaar tegen de aanslag afvalstoffenheffingen. Hoewel de dienst dit niet verplicht is, gaat hij toch inhoudelijk in op klager zijn bezwaren. Klager benadert de ombudsman met de klacht dat de dienst niet ingaat op zijn stelling dat bewoners van het complex waar hij in woont, dubbel belast worden voor de afvoer van huisvuil. De ombudsman vraagt de dienst om een aanvullende motivering, maar klager is ontevreden over het antwoord. Hij vindt dat de gemeente Rotterdam bewoners van het appartementencomplex ongelijk behandelt. Bij de aankoop van de appartementen zijn de kosten van de opslagruimte van het huisvuil aan de kopers doorberekend. De kosten voor het realiseren van de buitencontainers worden daarentegen niet zichtbaar aan iedere inwoner van de gemeente doorberekend. Ook vindt klager dat de gemeente de bewoners van het betreffende complex via een contract met de Roteb ten onrechte extra laat betalen om de containers vanuit de kelder naar de aangewezen verzamelplek te verplaatsen.

De ombudsman schrijft klager dat de dienst praktisch door middel van een feitelijke beschrijving van de situatie, maar niet onjuist op klagers klacht heeft gereageerd. Daarnaast informeert de ombudsman klager dat de wet ruimte aan de gemeente laat om invulling te geven aan haar afvalstoffenbeleid: niet iedereen hoeft in dezelfde mate gebruik te maken van de diensten die met de heffingen worden bekostigd. Verder legt de ombudsman klager uit dat de afvoer en de verwerking van het afval voor alle burgers op dezelfde wijze plaatsvindt. De organisatie van de verzameling van het huisvuil naar de (centrale) ophaalplaats niet. De extra handelingen die de Roteb in het complex waar klager woont moet uitvoeren vragen meer tijd dan het ledigen van de (ondergrondse) containers die op een strategische rijroute van de vuilniswagen worden geplaatst. Via de servicekosten betaalt klager voor de extra handelingen.

Bewoners van grondgebonden woningen of portiekflats van voor 2003, brengen hun vuil (al dan niet in klike's die zij op eigen terrein opslaan), zelf naar de ledigingsplaats of de (ondergrondse) container. Ook daar zit een zekere ongelijkheid, die in dit geval veroorzaakt wordt door de feitelijke situatie: klike's, (ondergrondse) buitencontainers of inpandige verzameling en opslag van het afval. Deze ongelijkheid is eveneens het gevolg van beleidsmatige keuzes. De ombudsman ziet geen aanleiding verder onderzoek naar dit punt te doen.

Onterecht opgelegd dwangbevel

Klager verkoopt zijn woning in maart 2010 maar verhuist al in juni 2009 naar een ander adres: het Woonhotel. Vanaf dat moment staat hij ook op dit adres ingeschreven in de Gemeentelijke Basisadministratie. In september 2010 ontvangt hij een aanmaning van de dienst Gemeentebelastingen voor een aanslag OZB en rioolheffing. De oorspronkelijke aanslag zegt hij nooit te hebben ontvangen: volgens hem is de aanslag naar zijn oude adres gestuurd, waar hij op dat moment niet meer woonde. Naar aanleiding van de aanmaning dient klager een kwijtscheldingsverzoek in bij de dienst, die afgewezen wordt. Wanneer hij een beroepschrift indient tegen deze afwijzing, laat de dienst hem weten dat hij uitstel van betaling heeft gedurende de behandeling van het beroepschrift. Toch ontvangt hij van de gemeente een dwangbevel en brengt hiervoor €59 in rekening. Omdat dit volgens hem onterecht is, vraagt hij de ombudsman om hulp.

De ombudsman stelt een onderzoek in gedurende welke de dienst zelf ook constateert dat het dwangbevel niet opgelegd had mogen worden. De dienst verwijderd de kosten. Voor wat betreft de adressering van de oorspronkelijke aanslag, blijkt dat deze wel was verstuurd naar het Woonhotel. De ombudsman informeert klager hierover: dat hij de aanslag niet heeft ontvangen lijkt niet aan de gemeente te hebben gelegen. Mocht klager menen dat de schuld bij het Woonhotel ligt, dan zal hij het Woonhotel hiermee zelf moeten confronteren en aansprakelijk moeten stellen voor de aanmaningskosten (€6) die door de gemeente in rekening zijn gebracht. Omdat het Woonhotel geen onderdeel van de gemeente is, kan de ombudsman hem hier niet bij helpen.

2011.1204

229

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

“De dienst wil de wederzijdse vorderingen niet verrekenen.”

Klager stelt dat hij verschillende vorderingen op de dienst heeft en dat de dienst een kleine vordering op hem heeft. Klager wil dat beide vorderingen met elkaar verrekend worden, wat maar niet lukt. De ombudsman informeert bij de dienst hoe het zit met de wederzijdse vorderingen. De dienst meldt dat de vordering van klager betrekking heeft op proceskosten die hij zou hebben gemaakt. Deze vordering wordt echter door de dienst betwist. Volgens de dienst zou de rechter hebben besloten de dienst niet in de proceskosten te veroordelen. Als klager het hier niet mee eens is, kan hij de het geschil aan de rechter voorleggen.

2011.1205

230

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

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek, voldoende betalingscapaciteit

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek: er wordt alleen rekening gehouden met belastingschulden van betrokkene, niet met schulden bij derden

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

In het geval van klaagster heeft de dienst de hoogte van het vermogen juist berekend en is het verzoek om kwijtschelding terecht afgewezen. Klaagster meende dat haar schulden bij derden bij de berekening een rol hadden moeten spelen. De ombudsman informeert haar dat alleen belastingschulden bij de berekening mogen worden betrokken. Andere schulden niet.

2011.1224

232

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

**Kwijtscheldingsverzoek wordt niet in behandeling
genomen indien er openstaande
invorderingskosten van eerdere aanslagen zijn.**

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

“Mijn verzoek om kwijtschelding is ten onrechte afgewezen.”

Klaagster doet namens haar moeder een verzoek tot kwijtschelding van de aanslag afvalstoffenheffing 2011. Dit verzoek wordt afgewezen omdat klagsters moeder te veel vermogen zou hebben. Klaagster is van mening dat haar moeder recht heeft op een kwijtschelding omdat zij een AOW-uitkering ontvangt en legt daarnaast de volgende vragen aan de ombudsman voor: 1. Hoe komt de dienst tot het bedrag dat haar moeder op haar bankrekening zou hebben, op het moment van indiening van het verzoek tot kwijtschelding? Dit bedrag klopt niet. 2. Waarom wordt het deposito van 2.000 euro dat haar moeder voor begrafeniskosten op de bank heeft staan bij het vermogen wordt opgeteld?

Na overleg met de dienst concludeert de ombudsman 1. Er is een typefout gemaakt bij het invoeren van de gegevens in de computer. Klaagster heeft gelijk dat het bedrag van de bankrekening niet klopt. 2. Het deposito had niet tot het vermogen gerekend mogen worden omdat voor klagsters moeders een vrijstellingnorm van 2.268,90 euro geldt omdat zij op 31 december 1999 de leeftijd van 65 jaar had bereikt.

Op verzoek van de ombudsman maakt de dienst een nieuwe berekening waar ook rekening gehouden wordt met de juiste leefvorm. De dienst concludeert daarop dat ook na correctie van de foutief verwerkte gegevens, er teveel vermogen was toen de kwijtschelding werd aangevraagd. De klacht is gegrond, maar er wordt niet alsnog kwijtschelding verleend. De ombudsman controleert de berekening en deelt klagster mee: *“Zo op het eerste gezicht lijkt de afwijzing van het verzoek om kwijtschelding dan ook terecht, ondanks het feit dat er foute gegevens zijn verwerkt.”*

2011.1300

234

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

“Het lukt me niet om mijn geld terug te krijgen”.

Klager krijgt ten onrechte rekeningen voor parkeervergunningen. In eerste instantie heeft hij niets door en betaalt hij gewoon. Als hij erachter komt dat er iets niet klopt, neemt hij contact op met de gemeente en hij stopt de betalingen. Hij belt en gaat langs bij Gemeentebelastingen Rotterdam, Stadstoezicht, de deelgemeente en de stadswinkel. Niemand kan hem helpen. Omdat hij allerlei aanmaningen krijgt en de kosten die hem opgelegd worden steeds hoger worden, betaalt hij toch maar alle rekeningen en bezoekt het spreekuur van de ombudsman. Deze zet bemiddelend in en zorgt dat klager zijn geld terug krijgt.

Deze klacht is één van de voorbeelden van de afstemmingsproblemen tussen Stadstoezicht en Gemeentebelastingen Rotterdam. GBR int de rekeningen voor Stadstoezicht, maar beschikt niet altijd over alle benodigde informatie om problemen op te lossen.

**Onduidelijkheid door slordige verzending
aanslagen, aanmaningen, dwangbevelen,
verrekeningen en verrekeningsbrieven.**

Klaagster (die optreedt namens een bedrijf met een aantal filialen) ontvangt 4 aanmaningen voor aanslagen gemeentebelastingen. Ze stelt niet te weten waarvoor die aanmaningen zijn omdat zij geen aanslagen heeft ontvangen. Klaagster vraagt bij Gemeentebelastingen de originele aanslagen op, maar de dienst reageert niet. Wel volgen aanmaningen en dwangbevelen. Daarop staat alleen een vorderingsnummer en niet waar de aanmaning over gaat. Terwille van haar gemoedsrust betaalt klaagster de aanslagen, inmiddels verhoogd met aanmaningskosten en kosten voor de dwangbevelen. De verwarring wordt nog groter als blijkt dat de betalingen worden afgeboekt op oudere nog openstaande aanslagen, waarvan klaagster het bestaan ook niet wist. De ombudsman vraagt Gemeentebelastingen om aan klaagster een overzicht te geven van alle openstaande aanslagen. Gemeentebelastingen doet dat en besluit de kosten voor de dwangbevelen te laten vervallen, omdat de dienst niet gereageerd had op klaagsters verzoeken om informatie. Daarnaast krijgt klaagster het advies de aanslagen wel op tijd te betalen. Hiermee is klaagster niet tevreden: hoe kan zij aanslagen betalen terwijl zij van het bestaan niet afweet?

Zij wendt zich opnieuw tot de ombudsman. De tweede interventie van de ombudsman leidt ertoe dat ook de aanmaningskosten worden gecorrigeerd. Daarnaast geeft Gemeentebelastingen uitleg over de verrekeningen die het computersysteem automatisch uitvoert en waar verrekeningsbrieven worden gestuurd: brieven waarin de dienst mededeelt dat een tegoed is verrekend met vorderingen die nog open stonden. Tevens biedt Gemeentebelastingen excuses aan voor de gang van zaken. Als het voor klaagster en ombudsman helder is wat er is gebeurd, sluit de ombudsman het dossier.

**Herhalingsklacht: naheffingsaanslag
parkeerbelasting ondanks ontheffing.**

Klager heeft al jaren een parkeervergunning voor het parkeren van zijn auto in de buurt van zijn bedrijf dat in het centrum van Rotterdam gevestigd is. In verband met de herinrichting van het gebied is het verboden om in de bewuste parkeersector auto's te parkeren en met gemotoriseerd vervoer de sector binnen te rijden. Van deze verboden hebben alle vergunninghouders van de sector ontheffing gekregen en tot en met januari 2009 parkeerde klager zijn auto daar zonder problemen. Eind januari 2009 en eind februari 2009 krijgt hij echter in totaal 3 naheffingsaanslagen. Hij klaagt daarover bij de ombudsman die na onderzoek concludeert dat klager gelijk heeft: hij had een ontheffing. De dienst erkent dat klager gelijk heeft en dat kennelijk niet alle parkeercontroleurs van de ontheffing op de hoogte waren. De naheffingsaanslagen worden vernietigd en de parkeercontroleurs in de sector worden in het werkoverleg gewezen op de verleende ontheffingen. Daarna gaat het enige jaren goed. Er meldt zich daarna nog wel een belastingdeurwaarder die na bestudering van de correspondentie met de ombudsman besluit dat hij geen titel heeft om de invordering door te zetten door beslag te leggen.

Gemeentebelastingen besluit in 2011 langdurige uitstaande vorderingen uit handen te geven aan Cannock Chase Public. Een bedrijf dat voor overheden ondermeer belastingaanslagen int. Klager wordt door deze actie opnieuw geconfronteerd met naheffingsaanslagen parkeerbelasting. Hij gaat ervan uit dat het dezelfde naheffingsaanslagen zijn waarover hij al eerder bij de ombudsman heeft geklaagd en vraagt de ombudsman wanneer hij nu eens verlost wordt van de dienst Gemeentebelastingen. De ombudsman doet navraag bij Gemeentebelastingen die laat weten dat het om andere naheffingsaanslagen gaat, dan die waar naar de ombudsman eerder onderzoek deed. Wel is sprake van dezelfde situatie: vanwege de ontheffing hadden ook deze naheffingsaanslagen niet opgelegd mogen worden. De ombudsman verzoekt de naheffingsaanslagen daarom opnieuw te bezien en na te gaan of er nog meer naheffingsaanslagen parkeerbelasting open staan. De dienst besluit naheffingsaanslagen parkeerbelasting te vernietigen en laat de ombudsman weten dat er niet meer naheffingsaanslagen zijn. De klacht zou nu definitief opgelost moeten zijn.

2011.1480

237

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek, te veel vermogen

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

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2011.1484

238

***“De dienst rekent het persoonsgebonden budget mee.
Nu krijg ik geen kwijtschelding.”***

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

Klaagster was vergeten aan te geven dat zij een persoonsgebonden budget voor haarzelf en haar kind kreeg. Een groot gedeelte van dat bedrag stond op haar bankrekening, op het moment dat zij kwijtschelding aanvraagde. De dienst wist dat niet, omdat klagster vergeten was dat te vermelden op het aanvraagformulier. De ombudsman belt met de dienst, die beaamt dat een PGB niet meetelt voor het bepalen van de hoogte van het vermogen. De ombudsman zorgt dat de benodigde stukken bij de dienst komen en dat dit zo spoedig mogelijk tot een herberekening leidt. Het is geen verrassing als klagster toch recht blijkt te hebben op kwijtschelding. Zij laat de ombudsman weten: *“Hartelijk bedankt! Dit had zonder uw hulp niet gelukt...”*

Een parkeervergunning voor de juiste sector en toch een bekeuring

Klaagster heeft een parkeervergunning voor sector 60 waarmee zij aan de Honingerdijk te Rotterdam mag parkeren. In juni 2011 stond klaagster ook aan de Honingerdijk geparkeerd. Toch kreeg zij een naheffingsaanslag waarop aangegeven stond dat zij aan de Oostzeedijk beneden (sector 63) stond geparkeerd. Klaagster vermoedt dat de betreffende verbalisant niet weet waar de grens ligt tussen de Honingerdijk en de beneden Oostzeedijk. Daarbij komt dat ongeveer 55 meter voorbij het huisnummer 56 aan de Honingerdijk een parkeerpaal staat waarop de sectoren 60 én 63 staan vermeld.

In diverse e-mailberichten vraagt klaagster de dienst Stadstoezicht om de betreffende stadswachten er op te wijzen waar de grens tussen de Honingerdijk en de beneden Oostzeedijk ligt, zodat zij met haar vergunning zonder vrees voor een nieuwe naheffingsaanslag, kan parkeren. Het antwoord van de dienst Stadstoezicht luidde samengevat, dat de klacht zou worden doorgestuurd naar Gemeentebelastingen. Toch verklaart de dienst Gemeentebelastingen de bezwaren van klaagster ongegrond. De ombudsman neemt contact op met de dienst Stadstoezicht, die navraag doet bij de betreffende stadswacht. Het blijkt dat deze in aanvullende verklaring de opgelegde aanslag had gecorrigeerd. De dienst Gemeentebelastingen had echter verzuimd om de correctie door te voeren.

“Ik wil de aanslag afvalstoffenheffing op mijn naam krijgen.”

Klager heeft een woning, waar ook zijn broer ingeschreven staat. Voor de ozb en andere aanslagen weten de gemeente en andere instanties hem te vinden, de afvalstoffenheffing wordt echter naar zijn broer gestuurd. Klager wil dat de aanslagen aan hem worden opgelegd en verzoekt de Gemeentebelastingen zijn administratie daarop aan te passen. De dienst schrijft: *“Helaas kan aan de wens van de heer Z (AMZ) geen gevolg worden gegeven. De inschrijfdatum op het adres is gelijk waardoorde de oudste van de bewoners de aanslag afvalstoffenheffing krijgt toegestuurd. Ook als de afdeling de naam wijzigt,, bestaat de kans dat het systeem de naam terugzet.”* De ombudsman stelt de dienst voor uitvoering te geven aan artikel 6 van de Beleidsregels voor het aanwijzen van een belastingplichtige in een keuzesituatie 2011, die samengevat inhoudt: alle keuzecriteria vervallen als een belastingplichtige de aanslag op zijn naam wil hebben, op voorwaarde dat dat er niet toe leidt dat de belasting niet kan worden betaald of ingevorderd.

De dienst geeft daarop aan dat het computersysteem op deze mogelijkheid niet is berekend: het systeem zal zelf weer de aanslag op naam van de broer stellen. Om te voorkomen dat dit gebeurt moet de belastingplichtige losgekoppeld worden van het systeem. Dat betekent dat eventuele wijzigingen, zoals verhuizingen, geboorten etc. door de belastingplichtige zelf gemeld moeten worden bij Gemeentebelastingen, die deze wijzigingen daarna handmatig zal moeten verwerken. De ombudsman vraagt klager of hij dat op de koop toe wil nemen. Nadat klager zijn keuze heeft bepaald, sluit de ombudsman het dossier.

2011.1641

241

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek

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

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2011.1681

242

Afwijzing kwijtschelding, te veel vermogen

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

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2011.1702

243

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek: er wordt geen rekening mee gehouden dat banksaldo bestemd is voor betaling uitvaartkosten moeder

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

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2011.1709

244

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek, te veel vermogen

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

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2011.1717

245

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek wegens waarde auto

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

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2011.1719

246

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek, waarde huis

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

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2011.1722

247

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek, te veel vermogen

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

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) penisoen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2011.1731

248

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek, te veel spaargeld

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

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) penisoen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2011.1732

249

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

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek: als maximaal huurbedrag geldt de huurtoeslaggrens van € 652,52; bedrag eigen risico zorgverzekering blijft buiten beschouwing

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2011.1743

250

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

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek, saldo bankrekening te hoog

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2011.1758

251

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

**Afwijzing kwijtscheldingsverzoek, € 498,33 te veel
vermogen**

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek.

“Gemeentebelastingen denkt dat ik mijn auto nog steeds heb, maar dat is niet zo”

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels. Ten aanzien van het klachtonderdeel dat gegrond is verklaard, is Gemeentebelastingen van onjuiste gegevens uitgegaan: blijktens het registratiesysteem van de Rijksdienst wegverkeer was klager sinds 2008 niet langer in het bezit van een auto.

2011.1785

253

Kwijtscheldingsverzoek afgewezen, te veel vermogen

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

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2011.1800

254

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek, vermogen van € 956,51

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

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) pensioen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2011.1805

255

Afwijzing kwijtscheldingsverzoek, te veel vermogen

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

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kan men bij de ombudsman klagen over de weigering van de kwijtschelding. Soms is bij klagers verwarring ontstaan omdat de situaties, genoemd in de standaardafwijzingsbrief van Gemeentebelastingen, niet op hen van toepassing zijn. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding al dan niet op de juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen is, bijvoorbeeld (wat) spaargeld of een auto, of als er voldoende inkomen is, bijvoorbeeld salaris of een AOW-uitkering met een (klein) penisoen, informeert de ombudsman klagers dat de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek in overeenstemming is met de landelijke en de gemeentelijke regels.

2011.1829

256

Ombudsman controleert of de berekening bij de afwijzing van de kwijtschelding afvalstoffenheffing klopt.

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

Na het verzoek om kwijtschelding, het administratief beroep binnen 10 dagen en de beslissing daarop, kun je nog bij de ombudsman klagen. De ombudsman toetst marginaal of de kwijtschelding op juiste gronden is afgewezen. Dat wil zeggen dat de ombudsman kijkt of bij de berekening van het vermogen en de betalingscapaciteit van de juiste cijfers is uitgegaan. Als er vermogen of voldoende betalingscapaciteit is, informeert de ombudsman klagers dat hun klacht ongegrond is, omdat de afwijzing van het verzoek om kwijtschelding voldoende gemotiveerd is, dat er van de juiste cijfers is uitgegaan.

2011.1808

257

Oordeel:
Onbevoegd: Geen klacht in de zin van de
regelgeving op grond waarvan de
ombudsman werkzaam is

**Erven ontvangen aanmaning voor de - naar later
blijkt - waterschapsbelastingen van overleden
vader**

Klaagster, een dochter wiens vader kort geleden is overleden, wendt zich tot de ombudsman omdat zij niet begrijpt dat er belastingen worden geheven van iemand die al overleden is. De ombudsman neemt contact op met de dienst en vraagt of de belastingplicht eindigt op het moment dat een belastingplichtige overlijdt. Gemeentebelastingen geeft aan dat dat afhankelijk is van het soort belasting en informeert de ombudsman hoe e.e.a. in elkaar zit. Als de ombudsman met klaagster het gesprek aan gaat en doorvraagt, blijkt dat het niet om gemeentebelastingen, maar om waterschapsbelastingen gaat. Hij informeert klaagster dat zij dan beter rechtstreeks contact op kan nemen met het Waterschap, omdat die andere regels hanteert.

“De Roteb heeft ons toegezegd dat de afvalcontainers niet vlak bij ons huis zouden komen en nu staan ze er toch.”

In 2008 wil de Roteb afvalcontainers gaan plaatsen in de wijk waar klagers wonen. Voorafgaand hieraan hebben klagers duidelijk gemaakt dat ze geen containers aan de gevelkant van hun woningen willen hebben. In eerste instantie komt de Roteb tegemoet aan deze wens, omdat er ook een andere locatie beschikbaar is. De dienst legt deze toezegging vast in een brief aan klagers. Later plaatst de Roteb toch 2 containers op de bewuste plek omdat er sprake is van ondercapaciteit. Daar zijn klagers ontevreden over. Ze vinden dat de containers te dicht bij hun woningen staan. Ze ondervinden stankoverlast omdat er vaak afval naast de containers wordt gezet als de container vol is of de invulopening is verstopt. Ook wordt regelmatig grof vuil naast de afvalcontainers gezet. Naast de stank- en geluidsoverlast zijn klagers bang voor brand. Zij vinden dat hun klachten door de Roteb niet serieus worden genomen en dat de Roteb zijn eerdere toezegging niet nakomt. Klagers benaderen in 2010 de ombudsman om te zien of die iets voor hen kan betekenen. Ze tonen de ombudsman foto's om hun klachten te illustreren. De foto's zijn op verschillende momenten genomen.

De ombudsman gaat in gesprek met de toenmalige wethouder en biedt aan om een bindend advies uit te brengen. Dat is een korte procedure waarin zowel aan klagers als aan de Roteb duidelijkheid geboden kan worden. Hoewel de toenmalige wethouder hier wel voor voelt, zien de gemeentelijke juristen grote bezwaren. Het vastleggen van de locatie van een afvalcontainer is een publiekrechtelijke bevoegdheid. Toetsing van een dergelijk besluit kan alleen door de rechter plaatsvinden. Een bindend advies van de ombudsman laat de gang naar de rechter voor zowel klagers als de Roteb open. Er komt, tot teleurstelling van klagers, geen verzoek aan de ombudsman om een bindend advies uit te brengen.

De ombudsman behandelt deze zaak verder in de reguliere klachtprocedure. Hem valt op dat de publicatie in huis-aan-huisbladen van het voornemen om de containers te plaatsen niet correct is verlopen. De tekst van die publicatie is onduidelijk, deels onvolledig en deels onjuist. De Roteb besluit de juridische procedure opnieuw te doorlopen om klagers in de gelegenheid te stellen alsnog een bezwaarschrift in te dienen. Dat doen klagers ook. Hoewel de Algemene Bezwaarschriftencommissie aangeeft dat de communicatie en de procedure geen schoonheidsprijs verdient, wordt het bezwaar van klagers tegen het besluit de containers te plaatsen, ongegrond verklaard. Klagers zijn moegestreden en gaan

niet in meer in beroep. Klaagsters schrijven nog aan de ombudsman dat zij in ieder geval het gevoel hebben gekregen dat je als burger niet alleen hoeft te staan in je "strijd" tegen de gemeente en dat het heel fijn was dat ze met vragen bij de ombudsman terecht konden. In 2011 sluit de ombudsman het dossier.

2011.8

259

Oordeel:
Onbevoegd: Aanhangige procedure bij een
bestuursrechter

Bedenkingen met betrekking tot voorgenomen plaatsing in de functie van medewerker B niet in behandeling genomen. Ombudsman zorgt ervoor dat klagers bedenkingen bij de juiste loketten worden bezorgd.

Klager is werkzaam bij de Roteb als meewerkend voorman. Hij is het er niet mee eens dat de Roteb hem in het kader van het nieuwe functiehuis, voornemens is hem te benoemen als medewerker B. Hij wil tot leidinggevende benoemd worden en heeft daarom bedenkingen ingediend tegen de voorgenomen plaatsing. Die bedenkingen zijn echter niet behandeld omdat ze buiten de reactietermijn zouden zijn ontvangen. Klager stelt echter dat hij de brief met zijn voorgenomen plaatsing ook buiten de reactietermijn heeft ontvangen: begin november is de brief volgens de dienst aan hem verzonden, maar die bereikte hem pas op 7 december. Daarna heeft hij per kerende post zijn bedenkingen ingediend, maar die zijn dus niet behandeld, omdat ze buiten de reactietermijn waren ontvangen. De bedenkingen zijn echter ook niet doorgestuurd aan de Hoorcommissie Bedenkingen of als bezwaarschrift aan de Algemene bezwaarschriftencommissie. Dat doet de ombudsman alsnog. Omdat de Roteb besluit alsnog een onderzoek te doen of klager geschikt is voor de functie van meewerkend voorman en daarna pas een definitief besluit te nemen, sluit de ombudsman de klachtbehandeling af. De algemene bezwaarschriftencommissie vraagt klager of hij ermee in kan stemmen het bezwaarschrift aan te houden in afwachting van het definitieve besluit. Klager is blij met het bereikte resultaat en ziet het geschiktheidsonderzoek met vertrouwen tegemoet.

2011.991

260

Klaagsters ex-vriend gooit huisraad op straat. Wie is aansprakelijk?

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

De ex-vriend van klaagster gooit haar inboedel op straat. Na een melding van de politie haalt Roteb de spullen op en vernietigt deze. Klaagster is daardoor een groot aantal persoonlijke spullen kwijtgeraakt en vindt dat de dienst eerst na had moeten gaan van wie deze spullen waren en de spullen op had moeten slaan totdat hierover duidelijkheid bestond. Zij klaagt er bij de ombudsman over dat de dienst geen aansprakelijkheid erkent. De ombudsman schrijft klager dat niet de dienst maar de persoon die de spullen van klaagster op straat heeft gegooid aansprakelijk moet worden gesteld. De Roteb heeft zijn taak, het ophalen van grofvuil, uitgevoerd. Het gaat volgens de ombudsman te ver om van de dienst te verlangen spullen op te slaan en nader onderzoek te doen en als daarvoor geen concrete aanleiding bestaat.

JURIDISCHE DIENSTEN

2011.36

261

Vergoeding griffierechten blijft uit

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

De gemeente weigert klager een gehandicaptenparkeerkaart. Hij tekent bezwaar aan en als dat wordt afgewezen, beroep. Dat is voor de gemeente aanleiding de kaart alsnog te verstrekken. De gemeente belooft klager de griffierechten te vergoeden die hij voor de beroepsprocedure moest betalen. Na weken beschikt hij echter nog niet over het geld. De ombudsman doet navraag, verneemt dat er nog een besluit moest worden genomen en dat de betaling bij het sluiten van de boeken aan het einde van het jaar, uit het zicht was geraakt. Op korte termijn ontvangt klager alsnog het geld.

Klager meent dat hij 2 x € 150 griffierecht van de gemeente tegoed heeft, hoewel de rechtbank bepaald heeft dat de gemeente 1 x € 150 moet vergoeden.

Per abuis waren twee brieven uitgegaan waarin gevraagd wordt om een bankrekeningnummer om € 150 op te storten. Klager ziet dat als een toezegging om 2 x € 150 te betalen en vindt dat de gemeente die toezegging na moet komen. De ombudsman leest de uitspraak van de rechtbank waarin op 2 beroepschriften wordt beslist. Ten aanzien van het ene beroepschrift wordt klager niet ontvankelijk verklaard, ten aanzien van het andere wordt het beroep ongegrond verklaard. De rechtbank bepaalt in die uitspraak ten aanzien van beide beroepen dat de gemeente 1 x € 150 moet betalen. De ombudsman schrijft klager dat er sprake is van een evidente en ook voor klager kenbare vergissing van de kant van de gemeente, dat geen sprake is van een toezegging waarop klager mocht vertrouwen en dat de gemeente om die reden kan volstaan met 1 x betalen.

*“Ik wil met de gemeente aan tafel over het behoud
van mijn bedrijf.”*

Klagers zijn eigenaar van een bedrijf dat heeft geleverd een een - inmiddels failliet verklaard - poppodium. In de periode vóór het faillissement hebben klagers contact met de betreffende wethouder van de gemeente Rotterdam over openstaande vorderingen op het podium. Volgens klagers vraagt de wethouder hen tijdens dat gesprek door te gaan met de leveringen; de gemeente Rotterdam zou bezig zijn met een reddingsplan. Klagers zeggen dat daarbij de indruk is gewekt dat het poppodium niet zou omvallen. Verder zou volgens klagers de gemeente op basis van het ‘Onderhandelingsakkoord 2008’ garant staan voor bepaalde schulden van de exploitant van het poppodium. Klagers stellen (extra) schade te hebben geleden als gevolg van het feit dat zij zijn doorgedaan met leveringen aan het podium, terwijl het podium nu toch failliet is verklaard. Zij stellen in totaal bijna € 1,2 miljoen aan vorderingen te hebben op het podium.

Klagers realiseren dat de ombudsman de gemeente niet tot schadevergoeding kan dwingen; zij vragen de ombudsman te bemiddelen, omdat de gemeente een gesprek met hen lijkt af te houden. De door klagers ingeschakelde advocaat heeft – onder verwijzing naar het rapport van de Rekenkamer Rotterdam – bij de gemeente aangedrongen op dit gesprek teneinde een passende oplossing te bereiken. De gemeente wil hierop niet ingaan omdat de zaak inmiddels ‘in handen van de advocaten’ is.

De ombudsman ziet in deze kwestie geen rol voor zichzelf weggelegd nu voor klagers de gang naar de rechter openstaat: *“Alleen als de gemeente een evident onjuist of onzorgvuldig standpunt inneemt, is een interventie van mijn kant mogelijk. In dit geval betekent dit concreet dat ik een taak zou zien indien het zonneklaar is dat de gemeente verantwoordelijkheid draagt voor de situatie waarin u zich nu bevindt en het wachten op uitsluitstel via juridische procedures, onomkeerbare gevolgen voor u zou hebben. Op basis van de stukken die u mij heeft overhandigd en het rapport van de Rekenkamer waarnaar u tijdens het spreekuur verwees, concludeer ik eventueel dat hiervan geen sprake is.*

U heeft ten eerste niet zonder meer aannemelijk kunnen maken dat de wethouder u heeft gevraagd om door te gaan met leveringen waarbij hij bij u de verwachting heeft gewekt dat het poppodium overeind zou worden gehouden. Het is u bekend dat de gemeente uitdrukkelijk heeft ontkend dat het desbetreffende gesprek is verlopen zoals door u is geschetst. Daarbij komt dat u de hoogte van de schade, die zou voortvloeien uit het gesprek met de wethouder, niet heeft kunnen specificeren

Ten aanzien van de garantie die uit het Onderhandelingsakkoord zou voortvloeien vanuit mijn rol bezien op dit moment overweeg ik dat u/uw advocaat ook ten aanzien van dit punt

onvoldoende onderbouwing hebben kunnen geven. Ook het rapport van de Rekenkamer waarin het Onderhandelingsakkoord uitgebreid aan bod komt, biedt geen aanwijzingen die duiden op een harde garantie jegens uw bedrijf.

Zoals ik hierboven al beschreef kan ik niet meer dan een marginale toets aanleggen. Deze toets wijst uit dat er geen rol voor mij in deze zaak is weggelegd. Ik zie geen mogelijkheid u een gang van de rechter, teneinde invordering te incasseren, te besparen. Het spijt mij u niet anders te kunnen berichten. Ik sluit af met de wens dat u erin zult slagen om uw bedrijf overeind te houden”.

“Ik ben gedupeerd door het afschaffen van het criterium woonduur.”

Klaagster woont al heel lang in dezelfde woning en zou op basis van het (oude) criterium ‘woonduur’ snel in aanmerking kunnen komen voor een nieuwe huurwoning. In 2005, als het criterium woonduur wordt losgelaten, is klaagster ziek. Zij is niet op de hoogte van de stelselwijziging en bovendien door haar ziekte niet in staat om te verhuizen. In 2011 wil ze verhuizen en ze meent dat voor haar op grond van bijzondere omstandigheden een uitzondering moet worden gemaakt en haar voorrangpositie aan de hand van haar woonduur moet worden bepaald. De ombudsman laat haar het volgende weten: *“Het beleid met betrekking tot de verdeling van woningen is aan veranderingen onderhevig. Naar aanleiding van ontwikkelingen op de woningmarkt en evaluatie van bestaande regels, wordt het systeem regelmatig aangepast. Met de invoering van het zogenaamde aanbodmodel ruim 15 jaar geleden is het criterium woonduur ontwikkeld en ingevoerd. In 2005 is dit criterium, met een overgangsregeling van anderhalf jaar, afgeschaft. Beleidswijzigingen brengen in de regel grote of kleine veranderingen met zich mee die voor de één positief en voor de ander negatief uitvallen. Het afschaffen van het criterium woonduur betreft een verandering die voor een groot aantal mensen, onder wie u, een slechtere uitgangpositie op de woningmarkt meebracht. Voor starters op de woningmarkt, die er voorheen bekaaid afkwamen, leverde het een betere positie op. De ombudsman mag geen uitspraken doen die betrekking hebben op beleid of beleidswijzigingen. Ik kan wel toetsen hoe beleid in een individueel geval uitpakt en hierbij bezien of er sprake is van bijzondere omstandigheden die zouden moeten leiden tot afwijking van de regels. Voor zover ik kan overzien is er in uw geval geen sprake van zulke bijzondere omstandigheden. U meent dat er voor u een uitzondering moet worden gemaakt omdat u niet op de hoogte was van de (op handen zijnde) stelselwijziging. Dit geldt echter ongetwijfeld voor een groot aantal mensen. Het loslaten van het criterium woonduur had immers gevolgen voor alle hoofdbewoners die niet allen persoonlijk op de hoogte van de op handen zijnde nieuwe regels zijn gesteld. Om dit probleem (gedeeltelijk) te ondervangen is er een overgangsperiode ingesteld. Hierdoor hebben mensen met verhuisplannen nog anderhalf jaar gebruik kunnen maken van hun opgebouwde woonduur. Mensen die hiervan, om wat voor reden dan ook, geen gebruik hebben gemaakt, verliezen hun rechten. Dat is zuur - zeker indien mensen zoals in uw geval buiten hun schuld geen gebruik van de overgangsregeling hebben kunnen maken - maar wel begrijpelijk. Er zou anders sprake zijn van een regeling met een open einde waarbij woningzoekenden nog tientallen jaren een beroep op hun destijds opgebouwde woonduur zouden kunnen doen. U zult begrijpen dat dit in het kader van het algemeen belang niet effectief of wenselijk is”.*