



## Overijsselse Ombudsman

De heer O.

**Ons kenmerk**  
2017 114

**Contactpersoon**  
Mevrouw A. Van Zeben

**Datum**  
12 december 2017

**Bijlage(n)**  
geen

### Onderwerp

Afhandeling van uw klacht

Geachte heer O.

Op 4 december jl. sprak mevrouw A.D. van Zeben, commissielid Overijsselse Ombudscommissie (OO), telefonisch met u over uw klacht van 13 november 2017. U vertelde dat er bezwaarprocedures lopen en/of gelopen hebben bij de gemeente Oldebroek. Deze betreffen onder meer uw vergunningsaanvraag voor een schuilhut voor de pony's en een handhavingsverzoek. De klachten, zo vertelde u, hangen samen met deze procedures.

Mevrouw Van Zeben heeft u – in algemene zin - erover geïnformeerd dat klachten over gedragingen die samenhangen met kwesties waartegen bezwaar mogelijk is, ook meegenomen kunnen worden in de bezwaarprocedure. De gemeente kan dan de termijn voor het afhandelen van de klachten verlengen. U gaf aan dit te begrijpen en er geen moeite mee te hebben. Voor u is de uitkomst van de bezwaarprocedures het belangrijkste.

U gaf aan dat het voor u vooral ging om een klacht over het weigeren door de gemeente van uw adviseur bij de hoorzitting van de bezwaaradviescommissie. De gemeente had uw adviseur namelijk voor een paar maanden de toegang ontzegd tot het gemeentehuis. Voor u was dat nadelig in de zin dat de hoorzitting moest worden opgeschort, omdat u graag had dat uw adviseur zou meekomen naar de zitting. Die klacht is inmiddels, zo vertelde u, opgelost omdat de gemeente haar excuses heeft aangeboden voor dit ongemak en er nu al weer drie hoorzittingen zijn geweest. Wat u betreft zijn er op dit moment geen klachten meer.

Ook heeft mevrouw Van Zeben met u gesproken over de onjuiste gegevens wat betreft adres en telefoonnummer op uw klachtformulier. Als deze niet kloppen dan zou uw klacht niet ontvankelijk zijn, wat betekent dat de ombudscommissie uw klacht niet in behandeling zou kunnen nemen. Daarom hebben wij u met onze brief van 23 november 2017 de gelegenheid gegeven om uw gegevens te corrigeren. U vertelde dat het invullen van het klachtformulier buiten u om is gegaan. Dat heeft uw adviseur gedaan.

### Overwegingen van de ombudscommissie

Allereerst merkt de ombudscommissie op dat zij uw klacht niet aanmerkt als ingediend door uw adviseur. Dit blijkt ten eerste niet uit het klachtformulier. Daarop staat namelijk uw naam vermeld en niet die van uw adviseur. Ook is er geen sprake van een door u gegeven machtiging aan uw adviseur. Wij merken uw klacht dan ook aan als door uzelf ingediend.



## Overijsselse Ombudsman

U hebt uw klacht op het klachtformulier omschreven als “de standaard klachtenprocedure wordt niet juist toegepast en bij willekeur toegepast. Ook wordt de regelgeving met betrekking tot uitstel van termijn niet conform de wet toegepast. Zo ontbreekt de reden waarom tot uitstel moet worden gedaan (opm. OO: de ombudscommissie leest deze zin aldus: zo ontbreekt de reden waarom tot uitstel moet worden overgegaan). Besluiten komen doorgaans zeer onzorgvuldig tot stand.”

In uw klachtbrief van 8 oktober jl. aan de gemeente schrijft u dat de gemeente u op 25 september 2017 er over heeft geïnformeerd dat de behandeling van uw klacht zou worden verlengd vanwege de complexiteit van de klacht. U vindt dit een ondeugdelijke motivering en u diende daarover een klacht in.

In de klachtafhandelingsbrief van de gemeente van 27 oktober 2017 geeft de gemeente een nadere motivering voor haar handelwijze, namelijk dat uw klacht complex is omdat u daarin het onderwerp bezwaar en klacht combineert. Dit houdt volgens de gemeente in dat zij op zowel de bezwaarprocedure als een eventuele klachtenprocedure moesten ingaan. Over de behandeling van uw klacht en de eventuele combinatie met uw bezwaar heeft, zo schrijft de gemeente, zorgvuldige afstemming plaatsgevonden met de bezwaaradviescommissie. Dat is volgens de gemeente de reden dat de behandeling van uw klacht langer dan zes weken duurde en de gemeente u langere tijd niet kon informeren over de wijze van klachtbehandeling.

Gelet op bovenstaande motivering van de gemeente in de klachtafhandelingsbrief is het de ombudscommissie niet duidelijk waarom u er bij de Overijsselse Ombudsman over klaagt dat de gemeente de klachtenprocedure niet juist en bij willekeur toepast en dat het uitstel van de termijn niet volgens de wet zou zijn. De gemeente heeft u er namelijk tijdig over geïnformeerd dat behandeling van uw klacht binnen de termijn van zes weken niet mogelijk was en dat daarom de behandeling zou worden verlengd. Het gebrek aan motivering heeft de gemeente hersteld in de klachtafhandelingsbrief. Ten slotte merkt de ombudscommissie op dat zij de zin “besluiten komen doorgaans zeer onzorgvuldig tot stand” als een algemene opmerking beschouwt die niet onderbouwd is.

### Conclusie

De ombudscommissie stelt vast dat het u vooral ging om het weigeren van toegang van uw adviseur bij de bezwaaradviescommissie. Die klacht is inmiddels opgelost en de gemeente heeft u voor dit ongemak excuses aangeboden.

Verder stelt de ombudscommissie vast dat de gemeente in haar brief van 27 oktober jl. gemotiveerd heeft waarom de termijn voor behandeling van uw klacht, tevens bezwaar, van 21 augustus 2017 is verlengd. Daarmee voldoet de gemeente aan de behoorlijkheidsnorm van goede motivering.

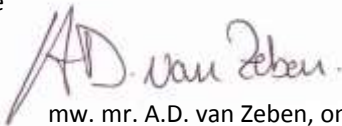
Bovenstaande betekent dat uw klacht bij de Overijsselse Ombudsman kennelijk ongegrond is. Uw dossier wordt hiermee gesloten.

Een kopie van deze brief wordt gestuurd naar de gemeente Oldebroek.

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudscommissie

  
P. Jansen, voorzitter

  
mw. mr. A.D. van Zeben, onderzoeker/rapporteur