



Overijsselse Ombudsman

Dossiernummer 2018 117

Rapport

Verzoeker

Mevrouw, hierna genoemd: verzoeker.

Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman (OO) ontving het verzoekschrift op 30 oktober 2018 (klacht van 28 oktober). Op 31 oktober en 27 november 2018 stuurde verzoeker een aanvulling. Lopende de klachtprocedure, op 15 januari 2019 stuurde verzoeker nog een aanvulling toe. De klachten betreffen de gemeente Oldebroek.

Wat zijn de klachten van verzoeker?

Verzoeker geeft aan, dat de gemeente:

- Niet onpartijdig heeft gehandeld en hier ook geen verantwoording voor heeft genomen;
- Door haar aangeleverde foto's niet heeft meegenomen in de beoordeling van handhavingsverzoeken;
- Haar meerdere keren niet heeft teruggebeld;
- Op sommige momenten informatie achter heeft gehouden of verkeerd heeft weergegeven;
- Te lang heeft gewacht met het nemen van besluiten op aanvragen en op bezwaarschriften;
- Klachten van haar ten onrechte buiten behandeling heeft gesteld en niet serieus heeft behandeld.

Hoe hebben wij de klacht behandeld?

Na ontvangst van de klacht is telefonisch contact opgenomen met verzoeker, waarna op 11 januari 2019 een gesprek heeft plaatsgevonden met verzoeker en haar adviseur. Naar aanleiding van het gesprek concretiseerde verzoeker op verzoek van de OO de klachten (bijlage I).

Deze samenvatting is voorgelegd aan de gemeente en op 8 mei 2019 heeft de OO een gesprek gehad met twee medewerkers van de gemeente. Na het ontvangen van nadere informatie is aan de gemeente een samenvatting van het gesprek voorgelegd (bijlage II), waar zij op reageerde met drie kleine redactionele opmerkingen.

Op 18 juni 2018 is een verslag van bevindingen aan verzoeker en de gemeente voorgelegd. Verzoeker reageerde op 1 en 4 juli op het verslag. De reacties van verzoeker zijn als bijlage III bij dit rapport gevoegd.

De gemeente reageerde op 28 juni 2019 en liet weten akkoord te zijn met het verslag.

Conclusie van de ombudscommissie



Overijsselse Ombudsman

Op basis van haar onderzoek oordeelt de OO dat de klacht ten dele gegrond is. Hieronder staan de overwegingen van de OO en waarom zij tot dit oordeel komt.

Overwegingen van de ombudscommissie

De OO heeft de klachtbehandeling van de gemeente getoetst aan behoorlijkheidsnormen, zoals vastgesteld door de Nationale ombudsman in samenwerking met de lokale en regionale ombudsinstituten en vastgelegd in de behoorlijkheidswijzer.

Onpartijdig handelen

Dit klachtonderdeel betreft het volgens verzoeker selectief handhaven door de gemeente (wel handhaven bij haar, niet bij (ex) raadsleden of burens), het niet goed verlopen dossier inzageverzoek in 2017 en het door de burgemeester sturen van de politie naar verzoeker. Deze gedragingen zijn getoetst aan de behoorlijkheidsnorm onpartijdigheid, die inhoudt, dat de overheid zich onpartijdig opstelt en handelt zonder vooroordelen. De overheid wekt bij de burger het vertrouwen, dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

- Het mogelijk selectief handhaven

Verzoeker vindt dat in handhavingsverzoeken niet onpartijdig is gehandeld. Bij haar zou, wat betreft het bouwoppervlak van haar woning, direct zijn gecontroleerd waarbij de gemeente zelfs twee keer langs kwam. Inzake mogelijk handhavend optreden met betrekking tot de uitweg van verzoeker en de uitweg van de burens, hebben de burens een langere termijn gekregen om nadere informatie aan te leveren, zo stelt verzoeker. Bij (ex) raadsleden is niet of onvoldoende handhavend opgetreden.

De gemeente heeft daarentegen gesteld, dat inzake het bouwoppervlak van de woning van verzoeker, een eerste keer ambtshalve is gekeken en daarna nog een keer naar aanleiding van een concreet handhavingsverzoek. Wat betreft de uitweg geeft de gemeente aan, dat er sprake is van twee verschillende zaken, de ene zaak gaat om het aanleggen van een uitweg zonder vergunning en de andere om een uitweg die mogelijk te breed is en waarbij gemeentegrond zou zijn gebruikt.

De OO kan zich vinden in de uitleg van de gemeente over deze twee kwesties. Met betrekking tot de vraag of de gemeente in door verzoeker gedane verzoeken om handhaving met betrekking tot (ex) raadsleden onpartijdig heeft gehandeld, staat de juridische weg open. Immers, in bezwaar en beroep kan verzoeker ageren tegen niet handhavend optreden door de gemeente, waarbij ze een beroep kan doen op de beginselplicht tot handhaving en onder meer het gelijkheidsbeginsel.

- Inzageverzoek

In juli 2017 deed mevrouw X. als adviseur van verzoeker een inzageverzoek. Zij had echter een contactverbod. Daarom stelt de gemeente er vanuit te zijn gegaan, dat er niemand zou verschijnen. Verzoeker verscheen echter zelf, naar eigen zeggen als gemachtigde van de heer Q. Van de kant van de gemeente was niemand aanwezig, de afspraak kon niet doorgaan, ook niet omdat verzoeker geen machtiging had om namens mevrouw X. of de heer Q. het dossier in te zien. Tegen haar zou zijn gezegd dat ze een nieuwe afspraak kon maken, op eigen naam. Verzoeker heeft op 4 juli 2018 hierover een klacht ingediend bij de gemeente. Zij stelt onder meer dat ze wel een tweede afspraak heeft gemaakt en dat toen het dossier niet compleet bleek te zijn. Dit zou volgens verzoeker ook – bij mail – zijn bevestigd door de gemeente.



Overijsselse Ombudsman

De OO concludeert, dat verzoeker voor het opvragen van stukken gebruik kan maken van een verzoek ingevolge de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Indien de gemeente vervolgens niet tijdig besluit of de stukken ten onrechte niet openbaar maakt, heeft verzoeker juridische mogelijkheden om dit te laten toetsen. Verzoeker heeft dit onderwerp naar voren gebracht bij de OO, als ondersteuning van de stelling dat er door de gemeente partijdig zou worden gehandeld. De OO kan echter uit de geschetste gang van zaken niet opmaken of er sprake is van opzettelijk handelen en daarmee partijdig handelen en kan daarom over deze gedraging geen oordeel geven.

- Het mogelijk sturen van de politie naar verzoeker, door de burgemeester.

Over deze mogelijke gedraging heeft verzoeker eerder bij de gemeente geklaagd. Deze klacht verklaarde de gemeente niet ontvankelijk, op grond van artikel 9:4, lid 2 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Hierna diende verzoeker een klacht in bij de OO en in rapportbrief 2018 072 is deze klacht gegrond verklaard en heeft de OO de aanbeveling gedaan dat de gemeente de beslissing herziet en de klacht binnen de daarvoor in de Awb gestelde termijn van 6 weken alsnog in behandeling neemt en deze met inachtneming van onder meer artikel 9:10 Awb inhoudelijk beoordeelt. Dit is niet gebeurd.

De gemeente gaf naar aanleiding van door de OO gestelde vragen inzake rapportbrief 2018 072 wel een korte toelichting op de inhoud. De gemeente gaf aan, dat de burgemeester niet de leidinggevende van de politieagenten is en dus de burgemeester geen opdracht heeft gegeven om de agenten te sturen. Ook is gesteld, dat hetgeen besproken is in het driehoeksoverleg vertrouwelijk is en dat daardoor niet na te gaan is wat daar gezegd is. Er is ook geen verslag van gemaakt. Het besluit tot het daadwerkelijk sturen van agenten is een bevoegdheid van de politie. Omdat het driehoeksoverleg vertrouwelijk is, is de feitelijke gang van zaken in deze casus niet te bepalen. Tijdens het gesprek op 8 mei 2019 (met de OO) bevestigde de gemeente deze laatste stelling; van het overleg is geen verslag gemaakt en de inhoud van het overleg is niet openbaar. Met betrekking tot de mail die verzoeker heeft overgelegd, van een voormalig raadslid, merkte de gemeente op, dat een (voormalig) raadslid niet kan weten wat in 'de driehoek' besproken wordt.

Omdat er geen verslag is van het overleg kan de OO niet vaststellen of de toenmalige burgemeester de politie heeft verzocht om bij verzoeker langs te gaan. De OO kan zich hierover derhalve geen oordeel vormen.

Foto's

Verzoeker heeft aangegeven vele foto's te hebben aangeleverd bij de gemeente, om aan te tonen, dat de gemeente in diverse zaken handhavend had moeten optreden. Ze klaagt erover, dat de gemeente deze foto's niet wilde zien en niet wilde aannemen als bewijs. De gemeente heeft zowel in de klachtafhandelingsbrief als in het gesprek aangegeven, dat er niet alleen gehandhaafd kan worden op basis van door verzoeker verstrekte foto's; de gemeente moet zelf een overtreding constateren, ook om het besluit overeind te kunnen houden in een juridische procedure.



Overijsselse Ombudsman

Dit klachtonderdeel heeft de OO getoetst aan de behoorlijkheidsnorm luisteren naar de burger. Deze norm houdt in, dat de overheid actief luistert naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid neemt de burger serieus en is daadwerkelijk geïnteresseerd in wat hij belangrijk vindt.

Uit dit voorbeeld blijkt, dat de communicatie tussen verzoeker en de gemeente moeizaam verloopt. Uiteraard dient de gemeente zelf een overtreding te constateren, waarna eventueel handhavend kan worden opgetreden. Echter, de foto's die verzoeker aanlevert, kunnen opgevat worden als een onderbouwing van een verzoek om handhaving, waarna de gemeente eventueel zelf kan constateren of er sprake is van een overtreding. Hierbij merkt de OO op, dat de bezwaarschriftencommissie de foto's wel heeft bekeken (en ook heeft meegenomen in haar overwegingen) en daarbij uiteraard de bevindingen van de gemeentelijke handhaver(s) en het juridisch kader heeft betrokken.

Het bekijken van de foto's en het mede aan de hand daarvan verder onderzoek doen, had verzoeker het gevoel kunnen geven dat er naar haar geluisterd werd.

Terugbellen

Verzoeker klaagt er over dat er geregeld niet werd teruggebeld. De gemeente geeft aan dat dit af en toe gebeurd kan zijn. De reden hier van is volgens de gemeente, dat verzoeker soms meerdere mensen benadert met dezelfde vraag en meerdere keren contact opneemt over hetzelfde onderwerp.

De OO concludeert, dat het niet altijd (direct) terugbellen voorkwam. Dit is in strijd met de behoorlijkheidsnorm fatsoenlijke bejegening die inhoudt, dat de overheid burgers respecteert, fatsoenlijk behandelt en hulpvaardig is. Of de reden hiervan was gelegen in het herhaald aanklaarten van onderwerpen of het bellen van meerdere medewerkers over hetzelfde, is voor de OO niet na te gaan. Als dit de oorzaak is, dan had de gemeente verzoeker schriftelijk kunnen verzoeken om de contacten met de gemeente te beperken. Van een dergelijk verzoek is de OO niet gebleken. Het mogelijk regelmatig contact opnemen met de gemeente over dezelfde vragen/onderwerpen, kan een te grote belasting voor de organisatie opleveren en de gemeente kan dan maatregelen nemen. Een mogelijke oplossing hierbij zou kunnen zijn, dat verzoeker een vaste contactpersoon krijgt om haar vragen te kanaliseren.

Informatieverstrekking

Volgens verzoeker heeft de gemeente een aantal keren gevraagde informatie niet of te laat toegestuurd. Ook heeft een ambtenaar aangegeven twee brieven niet te hebben ontvangen, terwijl, na het overleggen van een bewijs, ze er toch bleken te zijn. De gemeente geeft hierover aan, dat informatieverzoeken van verzoeker zorgvuldig worden behandeld. Het kan een keer zijn voorgekomen dat onzorgvuldig is gehandeld, maar dit was niet bewust. Dit zal ook gelden voor de ambtenaar die had aangegeven twee brieven niet te hebben ontvangen. Dit klachtonderdeel heeft de OO getoetst aan de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking, op basis waarvan de overheid er voor zorgt, dat de burger de juiste informatie krijgt, waarbij ze servicegericht is en zich actief opstelt.

Op basis van de door verzoeker genoemde concrete voorbeelden en de verklaring van de gemeente dat het kan zijn voorgekomen, concludeert de OO dat niet altijd adequaat op verzoeken om informatie is gereageerd. Hiermee is gehandeld in strijd met de behoorlijkheidsnorm goede informatieverstrekking.



Overijsselse Ombudsman

De OO raadt verzoeker aan informatie zo nodig op te vragen via een Wob-verzoek, zodat ze bij niet tijdig beslissen of onvolledige verstrekking door de gemeente verdere actie kan ondernemen.

Verzoeker heeft ook aangegeven, dat tijdens een hoorzitting van de bezwaarschriftencommissie door een ambtenaar bewust zou zijn opgemerkt dat ze een auto op haar naam had staan, terwijl dit niet zo bleek te zijn. De gemeente geeft aan, dat ook hierbij, als het is gebeurd, geen sprake is van opzet. De OO kan niet nagaan of er bewust verkeerde informatie is verstrekt en kan hierover geen oordeel geven.

Toezegging

Door de gemeente zou een toezegging zijn gedaan om de grens van een bosperceel (inzake een handhavingsskwestie) opnieuw te laten opmeten door het Kadaster. Verzoeker had met foto's van het Kadaster van een eerdere meting naar eigen zeggen aangetoond, dat er drie meter grond oneigenlijk in gebruik zou zijn.

De gemeente geeft aan niet te weten van een toezegging om het Kadaster opnieuw te laten meten. Hierover is niets terug te vinden.

De behoorlijkheidsnorm betrouwbaarheid houdt onder meer in, dat de overheid doet wat zij zegt en afspraken en toezeggingen nakomt. De OO heeft geen (schriftelijke) toezegging gezien of gehoord en kan dan ook niet nagaan of afgesproken was dat het Kadaster opnieuw zou meten.

Niet tijdig nemen van besluiten

Verzoeker geeft aan dat er soms te laat besloten is op door haar gedane verzoeken om handhaving of te laat een besluit op bezwaar is genomen. Zo zou de gemeente op een aantal bezwaren pas hebben besloten toen verzoeker in beroep ging.

De gemeente geeft aan, dat ze het in het verleden 'niet goed op de rit had' qua afhandelingstermijnen. Er is toen extra capaciteit ingehuurd om de termijnen te halen.

Verzoeker had volgens de gemeente echter ook wettelijke instrumenten kunnen aanwenden; ze had bij te laat beslissen een ingebrekestelling kunnen sturen. Dat in bepaalde zaken pas een besluit op bezwaar is genomen toen verzoeker beroep aantekende, kan juist zijn, zo geeft de gemeente aan; soms wordt bewust een rechterlijke uitspraak afgewacht. Dit wordt dan in ieder geval gecommuniceerd naar verzoeker toe. Of dit in het verleden ook altijd is gebeurd, is niet helemaal helder, aldus de gemeente. Momenteel hanteert de gemeente een zakelijke juridische lijn, waarmee ze stuurt op het in orde hebben van de procedures en de termijnen. De OO heeft dit klachtonderdeel getoetst aan de behoorlijkheidsnorm voortvarendheid, die inhoudt, dat de gemeente zo snel en slagvaardig mogelijk handelt, waarbij de gemeente streeft naar kortere termijnen dan de wettelijke termijnen. Als besluitvorming langer duurt, informeert de overheid de burger tijdig. De OO concludeert, dat ten tijde van de klachten niet altijd voortvarend is gehandeld door de gemeente bij de afhandeling van verzoeken om handhaving en bezwaren en dat verzoeker hierover kennelijk ook niet (altijd) is geïnformeerd.

Buiten behandeling stellen van klachten

Verzoeker vindt dat haar klachten onvoldoende zijn beoordeeld, nu deze regelmatig niet in behandeling werden genomen. De gemeente geeft aan, dat er sprake was van herhaalde



Overijsselse Ombudsman

klachten, klachten waar geen gedraging in genoemd wordt en dat de afhandeling van de klachten een te grote belasting is voor het ambtelijk apparaat.

De OO heeft dit klachtonderdeel getoetst aan de behoorlijkheidsnorm goede motivering, waarin onder meer wordt bepaald, dat de overheid haar besluiten duidelijk aan de burger uitlegt, waarbij ze aangeeft op welke wettelijke bepalingen het besluit is gebaseerd. De bouwstenen die voor een goede motivering van belang zijn, zijn de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

In rapport 2017 129 en rapportbrief 2018 072 heeft de OO geconcludeerd, dat meerdere klachten van verzoeker niet inhoudelijk zijn behandeld. De klachten bij de OO zijn gegrond verklaard en er is in beide rapporten een aanbeveling gedaan om de klachten alsnog inhoudelijk te behandelen. De gemeente heeft indertijd aangegeven de aanbeveling in rapport 2017 129 op te volgen, maar die in rapportbrief 2018 072 niet. Overigens is de in die rapportbrief bedoelde klacht hiervoor in het voorliggende rapport alsnog aan de orde gekomen.

De OO merkt nogmaals op, dat het van belang is goed en begrijpelijk te motiveren waarom een klacht niet in behandeling wordt genomen, waarbij uitgegaan dient te worden van artikel 9:8 Awb. Indien het bepaalde in artikel 9:8 niet van toepassing is, dient de klacht inhoudelijk te worden beoordeeld.

Overigens merkt de OO op, dat zij uit bijvoorbeeld de klachtafhandelingsbrief van 29 oktober 2018 opmaakt, dat de gemeente het niet in behandeling nemen van, in dat geval twee klachten, beter motiveert en baseert op artikel 9:8 Awb. Er is de OO derhalve, na het eerdere rapport en de rapportbrief, niet gebleken van het ten onrechte of ongemotiveerd buiten behandeling laten van klachten.

Tot slot

Verzoeker gaat het er vooral om dat haar klachten serieus worden behandeld. Ze voelt zich niet gehoord en dit versterkt het gevoel dat zij niet eerlijk en partijdig wordt behandeld. Met de klachten wil ze signalen afgeven dat de klachtbehandeling anders zou moeten.

De gemeente daartegenover geeft aan veel tijd en menskracht kwijt te zijn geweest aan het behandelen van de klachten van verzoeker, maar ook aan de vele telefoontjes, mails en handhavingsverzoeken.

Tijdens het gesprek met de OO op 8 mei 2019 geeft de gemeente aan: “De gemeente hanteert nu een zakelijke, juridische aanpak. Het gaat om het goed op orde hebben van procedures en het bewaken van de termijnen. Handhavingsverzoeken worden tijdig afgehandeld en indien er sprake is van een herhaald verzoek wordt het niet verder in behandeling genomen. Bij klachten wordt direct beoordeeld of er sprake is van nieuwe feiten en/of omstandigheden. Als dat niet het geval is wordt de klacht niet verder in behandeling genomen en wordt er een standaardbrief gestuurd. Als er wel nieuwe feiten en/of omstandigheden in staan, zal verzoeker worden gehoord.”

Desgevraagd gaf de gemeente aan dat deze ‘nieuwe zakelijke lijn’, waarin veel beter gestuurd wordt op termijnen, niet aan verzoeker is medegedeeld. Om verzoeker mee te nemen in de aangescherpte manier van werken, was het goed geweest haar hierover te berichten. Juist omdat verzoeker al geruime tijd (in ieder geval sinds 2016) haar ongenoegen over de behandeling van handhavingsverzoeken en klachten kenbaar maakt. Verzoeker wil graag bereiken, dat haar klachten professioneler worden behandeld en beoordeeld zo heeft ze



Overijsselse Ombudsman

aangegeven tijdens het gesprek met de OO. Vanuit dit oogpunt is een tijdige behandeling van onder meer klachten een goede zaak. De OO merkt hierbij op, dat klachten wel serieus moeten worden beoordeeld op hun inhoud. Bij te strakke sturing op termijnen en procedures kan de werkelijke reden van het ongenoegen buiten beeld blijven.

Daar waar afspraken te maken zijn, is het aan te raden vooral het 'goede gesprek' met elkaar aan te gaan. Hierbij mag van verzoeker verwacht worden dat ze geen herhaalde klachten indient.

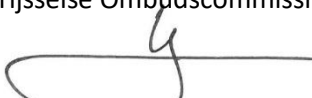
Oordeel

De klacht van verzoeker is ten dele gegrond, te weten wat betreft:

- Onpartijdig handelen: ongegrond. Er is niet gebleken van selectief of partijdig handhaven door de gemeente in de twee genoemde kwesties. Eventueel niet handhavend optreden door de gemeente bij anderen dan verzoeker kan naar voren worden gebracht in een juridische (bezwaar- en beroeps) procedure. Over het mogelijk sturen van de politie naar verzoeker en de niet goed verlopen afspraak voor een inzageverzoek, kan de OO zich geen oordeel vormen.
- Foto's: gegrond. Het bekijken van de foto's en het mede aan de hand daarvan verder onderzoek doen, had verzoeker het gevoel kunnen geven dat er naar haar geluisterd werd.
- Niet (tijdig) terugbellen: gegrond. Hiermee is gehandeld in strijd met de behoorlijkheidsnorm fatsoenlijke bejegening.
- Informatieverstrekking: gegrond voor zover het om het niet of te laat toesturen van door verzoeker opgevraagde informatie gaat. Hiermee is gehandeld in strijd met de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking. Ongegrond voor zover het betrekking heeft op mogelijk verkeerde informatie, verstrekt door een ambtenaar tijdens de hoorzitting van de bezwaarschriftencommissie.
- Toezegging: ongegrond. Niet gebleken is dat de gemeente een toezegging heeft gedaan om het Kadaster opnieuw te laten meten.
- Niet tijdig nemen van besluiten: gegrond. Hiermee is door de gemeente gehandeld in strijd met de behoorlijkheidsnorm voortvarendheid;
- Buiten behandeling stellen van klachten: ongegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudscommissie op 25 juli 2019


P. Jansen


mw. mr. P. Weggemans