



De heer X

Ons kenmerk	Contactpersoon	Datum	Bijlage(n)
2015.044		6 juli 2015	--

Onderwerp

Uw klacht over gemeente Twenterand

Geachte heer X,

De Overijsselse Ombudsman ontving uw klacht over de gemeente Twenterand, op 11 juni 2015. Om te beoordelen of de ombudscommissie de klacht in behandeling kon nemen, hebben wij u schriftelijk verzocht om aan te geven welke behoorlijkheidsnormen naar uw mening op de klacht van toepassing zijn. De reden hiervoor is gelegen in het feit dat u vooral schrijft over een inhoudelijk verschil van mening.

Op basis van de voorhanden informatie heeft de ombudscommissie besloten uw klacht niet verder in behandeling te nemen, omdat deze ongegrond is. Hieronder leest u de reden daarvoor.

U wordt hierna aangeduid als verzoeker.

Klacht

De medewerker van de gemeente waar verzoeker mee te maken heeft gehad, heeft zijn reactie niet goed gemotiveerd, heeft geen goede voorbereiding getroffen voor de reactie en heeft zich niet professioneel gedragen. Ook is er geen sprake van fair play omdat verzoeker alleen met deze medewerker te maken had, waardoor er ook geen sprake is onpartijdigheid.

Bevoegdheid ombudscommissie

De gemeente heeft de klacht behandeld. Daarmee is de ombudscommissie bevoegd tot het doen van onderzoek.

De ombudscommissie is niet bevoegd tot het doen van onderzoek naar kwesties die gaan over het beleid van de gemeente.

Onderzoek

Doel van het onderzoek is om op basis van voorhanden feiten te beoordelen of de gedragingen van de gemeente tegenover verzoeker behoorlijk zijn. De gedragingen worden getoetst aan behoorlijkheidsnormen, zoals vastgesteld door de Nationale ombudsman in samenwerking met de lokale ombudsinstituten.



In het geval van verzoeker gaat het om de behoorlijkheidsnorm luisteren naar de burger. Dit is een andere behoorlijkheidsnorm dan de door verzoeker aangegeven ombudsnormen in zijn laatste schrijven. De ombudscommissie is namelijk van oordeel dat de ombudsnorm luisteren naar de burger het meest betrekking heeft op de klacht. Onderaan deze brief wordt nog kort ingegaan op de door verzoeker aangevoerde behoorlijkheidsnormen.

Bevindingen op basis van over en weer bekende informatie

Verzoeker besteedt, zoals hij het zelf aangeeft in een schrijven aan de Burgemeester van Twenterand, sedert enige tijd aandacht aan onjuiste wegwijzers en andere verkeerssituaties. Naar aanleiding van deze meldingen heeft verzoeker al eerder een gesprek gehad met medewerker X van de gemeente. Een gesprek rond februari 2015, over de bewegwijzering rond het fietspad van Vriezenveen naar Almelo, verliep minder prettig. Medewerker X en verzoeker verschilden van mening.

Hierop heeft verzoeker een schrijven aan de burgemeester gericht en aangegeven, dat hij de reactie van de medewerker dat de situatie voor iedereen overduidelijk zou zijn, niet acceptabel vindt. Vervolgens licht verzoeker zijn inhoudelijk standpunt tot in detail toe.

Hierop is het schrijven als klacht behandeld. Bij klachtafhandelingsbrief van 29 april 2015 trekt de gemeente de volgende conclusie: "Dat de heer X het niet eens is met uw voorstel over de bewegwijzering, wil ons inziens nog niet zeggen dat hij in strijd met deze behoorlijkheidsnormen heeft gehandeld. Ons inziens is er sprake van een verschil van inzicht of meningsverschil en niet van onbehoorlijk handelen door de heer X." Op 30 april 2015 volgt er een brief, behandeld door de heer X. (namens het college van Burgemeester en wethouders) aan verzoeker waarin nogmaals wordt gemotiveerd waarom de gemeente van mening is dat de bewegwijzering duidelijk is.

In een nader schrijven van verzoeker aan de gemeente van 4 mei 2015 geeft verzoeker wederom een toelichting op de inhoudelijke situatie, de bewegwijzering. Ook stelt hij: "Ik sprak in mijn brief over een "conflict" met X. Inderdaad, het dreigde te ontaarden in een welles-nietes-discussie- en daar had ik geen zin in. De klachtbehandelaar (red.) spreekt over "behoorlijkheidsnormen", maar ik dacht niet dat ik iemand van onbehoorlijk gedrag had beschuldigd." In een brief van 4 juni 2015, behandeld door de heer X, maar ondertekend door de afdelingsmanager, wordt nogmaals gesteld dat de gemeente in hetgeen door verzoeker is gesteld geen aanleiding ziet om een ander standpunt in te nemen.

In de klacht aan de ombudscommissie stelt verzoeker dat er geen sprake is van een persoonlijk belang. Het is een algemeen belang. Verzoeker voelt zich niet serieus genomen. Verzoeker sluit de klacht af met de woorden: "Ik hoop dat ik de zaak zo goed



heb uitgelegd en ik verwacht een vlotte behandeling. Ik denk dat de zaak voor iedereen vanzelfsprekend is, vooral voor iemand die ter plekke de weg niet kent en die dus niet blindelings de juiste weg weet.”

Naar aanleiding van de klacht is aan verzoeker gevraagd of er ook behoorlijkheidsnormen zijn geschonden en welke. Op 18 juni 2015 laat verzoeker weten welke behoorlijkheidsnormen naar zijn idee zijn geschonden. Hij licht het kort toe.

Overwegingen van de ombudscommissie

De behoorlijkheidsnorm van luisteren naar de burger houdt in dat de overheid actief luistert naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

Verzoeker en de heer X. van de gemeente verschillen van mening over een specifiek stuk bewegwijzering. Verzoeker heeft zijn mening daarover meerdere keren kenbaar gemaakt, in verschillende brieven. Inhoudelijk heeft hij alleen te maken gehad met de heer X. Het is ombudscommissie echter nergens uit gebleken dat de heer X. de vragen en opmerkingen van verzoeker niet serieus heeft genomen. De heer X. heeft weliswaar de inhoudelijke brieven aan verzoeker behandeld, maar ook de afdelingsmanager en de klachtenbehandelaar hebben naar de zaak gekeken.

Verzoeker kan zich echter niet vinden in de uiteindelijke conclusie.

Verzoeker heeft de normen goede motivering, fair play, onpartijdigheid, goede voorbereiding en professionaliteit aangevoerd. De mogelijke schending van de norm professionaliteit licht verzoeker toe aan de hand van een inhoudelijke stelling. Dit is geen klachtelement. Voor wat betreft de mogelijke schending van de norm goede motivering is de ombudscommissie van oordeel dat ook dit neerkomt op het inhoudelijke verschil van mening; verzoeker is het immers niet eens met de motivering dat het duidelijk is voor elke fietser. De mogelijke schending van de norm fair play en van de norm onpartijdigheid worden door verzoeker onderbouwd met de opmerking dat de heer X. zijn enige tegenpartij was. Met betrekking tot deze stelling heeft de ombudscommissie eerder in deze rapportbrief opgemerkt dat weliswaar de heer X. de brieven inhoudelijk heeft beantwoordt, maar dat ook de afdelingsmanager en de klachtbehandelaar er naar hebben gekeken. Tot slot maakt de ombudscommissie uit de toelichting bij de mogelijke schending van de behoorlijkheidsnorm goede voorbereiding op, dat verzoeker van mening is dat de heer X. aan anderen had moeten vragen of de situatie voldoende duidelijk is. Hierbij merkt de ombudscommissie op dat de heer X. de ambtenaar is, die deskundig is op dit gebied en dat hij niet bij iedere situatie aan anderen hoeft te vragen of zijn conclusie wordt gedeeld.



Uit alle stukken, inclusief de correspondentie van verzoeker maakt de ombudscommissie op dat het hier gaat om een inhoudelijk verschil van mening. De door verzoeker in het laatste schrijven aangevoerde behoorlijkheidsnormen en de korte toelichting daarbij, maken het schrijven van verzoeker nog niet tot een klacht als bedoeld in de wet. De ombudscommissie kan niet anders dan concluderen dat verzoeker het niet eens is met de gemeente over een inhoudelijk probleem. De ombudscommissie ziet dan ook geen aanleiding om een verder onderzoek in te stellen.

Conclusie en oordeel

De gemeente heeft goed geluisterd naar verzoeker. Niet gebleken is dat zijn opmerkingen en suggesties over de bewegwijzering niet serieus zijn beoordeeld. Daarmee is de klacht ongegrond.

Met dit oordeel sluiten wij uw dossier. Een kopie van deze brief sturen wij naar de gemeente Twenterand.

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudscommissie

P. Jansen, voorzitter

mw. mr. P. Weggemans, onderzoeker/rapporteur