

**STICHTING DE OVERIJSSELSE OMBUDSMAN**

**JAARVERSLAG 2002**

**Raalte, april 2003.**

# **INHOUDSOPGAVE**

## **1. INLEIDING**

- 1.1. Ontstaansgeschiedenis Overijsselse Ombudsman.
- 1.2. Deelnemers.
- 1.3. Samenstelling Ombudscommissie.
- 1.4. Wetgeving.

## **2. TAAK EN WERKWIJZE**

- 2.1. Taak.
- 2.2. Bekendheid van de Overijsselse Ombudscommissie.
- 2.3. Werkwijze.
- 2.4. Overleg met deelnemers.

## **3. ANALYSE KLACHTCONTACTEN**

- 3.1. Niet in behandeling genomen klachten:
  - schriftelijk c.q. per e-mail;
  - telefonisch.
- 3.2. In behandeling genomen klachten:
  - totaal per deelnemer;
  - afgewerkt;
  - oordeel;
  - gemiddelde doorlooptijd;
  - nog in behandeling.
- 3.3. Klachtherkenning en kenbaarheid van klachten.

## **4. KORTE WEERGAVE INHOUD KLACHTEN**

### **BIJLAGEN:**

1. Statuten Stichting De Overijsselse Ombudsman.
2. Reglement voor de behandeling van klachten door de Ombudscommissie.

## **1. INLEIDING.**

### **1.1. Ontstaansgeschiedenis Overijsselse Ombudsman.**

In april 2000 besloot het bestuur van de afdeling Overijssel van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten onderzoek te doen naar mogelijkheden om te komen tot de instelling van een regionaal georganiseerde externe klachtenregeling. Daarmee werd ingespeeld op aangekondigde wetgeving over de verplichting voor gemeenten een externe klachtrechtvoorziening te realiseren.

Een peiling onder de Overijsselse gemeenten wees uit dat er voldoende draagvlak aanwezig zou zijn om een dergelijke voorziening onder regie van de VNG, afdeling Overijssel in het leven te roepen. Bij de verdere uitwerking hebben de initiatieven van de Vereniging van Zeeuwse Gemeenten model gestaan.

Op 21 december 2000 werd bij notariële akte de Stichting De Overijsselse Ombudsman opgericht en werden de statuten vastgesteld. Een exemplaar van deze akte is als bijlage bij dit jaarverslag gevoegd.

Op 23 februari 2001 stelde het bestuur het Reglement voor de behandeling van klachten door de Ombudscommissie vast. Op 8 maart 2001 werd in Rijssen een voorlichtingsbijeenkomst over het externe klachtrecht gehouden. Intussen werden ook de verdere voorbereidingen ter hand genomen om de Ombudscommissie daadwerkelijk van start te kunnen laten gaan. Streefdatum daarbij was 1-1-2002. Gemeenten en gemeentelijke samenwerkingsverbanden werden uitgenodigd zich aan te sluiten. Op 6 december 2001 werden tijdens een startbijeenkomst in Raalte de leden van de Ombudscommissie beëdigd en werd het logo van de stichting onthuld. Op 1-1-2002 is de Ombudscommissie daadwerkelijk van start gegaan als regionale externe klachtrechtvoorziening voor de aangesloten instanties. De stichting beschikt over een eigen website [www.overijsselseombudsman.nl](http://www.overijsselseombudsman.nl).

### **1.2. Deelnemers.**

Deelnemers vanaf het begin (1-1-2002) zijn de gemeenten Almelo, Borne, Bathmen, Haaksbergen, Hengelo, Hof van Twente, Olst-Wijhe, Raalte, Staphorst, Twenterand en Zwartewaterland, alsmede het intergemeentelijk samenwerkingsverband Regio IJssel Vecht.

In de loop van 2002 hebben de gemeente Oldenzaal en de Regio Twente zich bij de Stichting De Overijsselse Ombudsman aangesloten, zodat het aantal deelnemers op dit moment bestaat uit 12 gemeenten en 2 intergemeentelijke samenwerkingsverbanden.

### **1.3. Samenstelling Ombudscommissie.**

Op 1-1-2002 waren als lid aan de Ombudscommissie verbonden:

- De heer M. Snijder mpm, tevens voorzitter van de commissie.  
Freelance adviseur openbaar bestuur; voormalig gemeentesecretaris Almelo.
- De heer mr. A. Lunenburg.  
Rechter-plaatsvervanger Strafkamer van de Rechtbank Almelo.
- De heer drs. H. Smit.  
Laatstelijk burgemeester van Hardenberg.
- De heer mr. F. Tjaberings.  
Laatstelijk waarnemend burgemeester van Borne.

Medio 2002 heeft de heer Tjaberings ontslag genomen als lid van de commissie in verband met zijn benoeming tot burgemeester van Eibergen. Het bestuur heeft daarop in overleg met de commissie besloten de vacature voorshands niet te vervullen omdat het aantal klachten achter bleef bij de verwachtingen.

#### **1.4. Wetgeving.**

In Hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht zijn regels gegeven voor de interne behandeling van klachten door de gemeente.

Voor het functioneren van de Ombudscommissie zijn relevant de statuten van de Stichting en het Reglement voor de behandeling van klachten door de Ombudscommissie. Deze stukken – en met name het reglement – zijn afgeleid van de Wet Nationale Ombudsman.

Naar verwachting treedt medio 2003 de wet in werking die het externe klachtrecht (de 2<sup>e</sup> lijns voorziening) regelt. Deze regels zullen ook van toepassing zijn op de Ombudscommissie. Voor zover nu kan worden overzien voldoet de huidige regeling voor de samenstelling en de werkwijze van de commissie zo niet geheel, dan in ieder geval voor het overgrote deel aan de wettelijke bepalingen. Als meest belangrijke aspecten ziet de commissie haar onafhankelijke positie en gebundelde deskundigheid.

## **2. TAAK EN WERKWIJZE**

### **2.1. Taak.**

De Ombudscommissie heeft tot taak aan haar voorgelegde klachten over gedragingen van bestuursorganen, de individuele leden daarvan, alsmede de daaraan ondergeschikte medewerkers, te onderzoeken en daarover een oordeel uit te spreken. Onder gedraging wordt verstaan het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen. Taak en bevoegdheden zijn nader vastgelegd en uitgewerkt in het Reglement voor de behandeling van klachten door de Ombudscommissie. Dit reglement is als bijlage bij dit verslag gevoegd.

De onafhankelijkheid van de commissie is vastgelegd in de statuten van de Stichting De Overijsselse Ombudsman, waarin in artikel 11, lid 2 is bepaald dat de commissie geen inhoudelijke verantwoording verschuldigd is aan het bestuur wat betreft de behandeling en beoordeling van klachten. Het bestuur kan evenmin in het algemeen of in een individueel geval instructies aan de commissie geven. Bepalend voor de commissie zijn wet, reglement en jurisprudentie.

### **2.2. Bekendheid van de Overijsselse Ombudsman.**

Voorafgaand aan het aantreden van de Ombudscommissie is getracht via de media de nodige bekendheid te geven aan een externe klachtvoorziening. Regionale TV en Radio hebben enige aandacht gegeven aan de presentatie en beëdiging van de commissieleden op 6 december 2001.

De schrijvende pers heeft helaas betrekkelijk weinig over deze voor de burgers toch belangrijke voorziening bericht.

Er is een professionele folder gemaakt, die aan de deelnemers is verstrekt met verzoek deze te distribueren naar de plekken waar burgers doorgaans informatie halen. Daarnaast beschikt de Overijsselse Ombudsman over een eigen website. Gedurende de eerste zes maanden van het verslagjaar hebben de commissieleden in de aangesloten gemeenten spreekuur gehouden.

Dit spreekuur is telkens aangekondigd in de wekelijkse advertentie van de gemeenten.

Het spreekuur heeft ongetwijfeld enige bekendheid gegenereerd, hetgeen ook de bedoeling daarvan was. Er is ook redelijk gebruik van gemaakt.

Meerdere keren kwam het echter voor, dat er geen aanmelding voor een bezoek werd gedaan. Aanmelding voor het spreekuur verliep via de gemeentelijke klachtcoördinator.

Na overleg met de klachtcoördinatoren heeft de commissie besloten verder af te zien van deze vorm van spreekuren. De beperkte respons, in relatie tot de tijdblokkades in de agenda's van de commissieleden, was hiervoor de aanleiding. In de tweede helft van het verslagjaar konden burgers zich tot het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman wenden en daar ( telefonische) informatie of via een mailbericht ontvangen.

Desgevraagd kon ook een contact met een commissielid tot stand worden gebracht. Van dat laatste is met enige regelmaat gebruik gemaakt. Voordeel hiervan is, dat het betrokken commissielid niet tevoren zijn agenda voor een ochtend of een middag heeft geblokkeerd.

Dat publiciteit wel een en ander vermag, leert het feit, dat een bericht in de Twentsche Courant Tubantia op 1 november 2002, met de kop "Gemeenten doen te weinig voor Provinciale Ombudsman" plotseling bij het secretariaat een ruim aantal telefonische contacten en enkele daaruit voortvloeiende te behandelen klachten opleverde.

Dit krantenbericht was overigens op initiatief van de commissie tot stand gekomen naar aanleiding van een eerder bericht in de dezelfde krant met de kop "Provinciale Ombudsman in zwaar weer".

Dit bericht was ontstaan op basis van een brief van het bestuur van de Stichting aan de deelnemers, waarin de zorgelijke financiële situatie van de Stichting, als gevolg van het aanzienlijk achterblijven van klachten bij de raming, tot uitdrukking was gebracht.

Hoewel uitgangspunt is, dat het externe klachtrecht een tweedelijnsvoorziening is, en burgers zich in eerste aanleg tot de klachtinstantie zelf moeten wenden, gebruik makend van het zogeheten interne klachtrecht, is het niet goed denkbaar dat het (geringe) aantal bij de Overijsselse Ombudsman binnengekomen klachten een indicatie is van de mate van tevredenheid van burgers over het handelen van hun gemeente (of samenwerkingsverband). Een gericht onderzoek hiernaar, in relatie tot de bekendheid van de Overijsselse ombudsvoorziening, zou nuttige informatie kunnen opleveren.

Dat onderzoek zou zich tevens kunnen richten op de wijze waarop deelnemende instanties zelf bekendheid geven aan de mogelijkheid tot het indienen van een klacht over het handelen van de gemeente, als onderdeel van de zorg voor de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. In eerste instantie gaat het er dan om dat het bestuursorgaan zelf de klachten behandelt. In tweede instantie kan de klager zich dan zo nodig wenden tot een onafhankelijke en onpartijdige instantie als de Overijsselse Ombudsman.

Daarbij kan dan ook betrokken worden de wijze waarop de deelnemers in de eigen website op een begrijpelijke en gemakkelijk raadpleegbare wijze aandacht geven aan het klachtrecht van burgers.

Een vanwege de commissie eind 2002 zelf ondernomen vluchtig onderzoek naar dat laatste heeft geleerd dat dit nogal te wensen overlaat.

### **2.3. Werkwijze**

Een van de redenen om de uitoefening van het externe klachtrecht voor de burgers van de Overijsselse gemeenten in de regio zelf mogelijk te maken, ligt in het laagdrempelig kunnen aanbieden van deze voorziening.

Burgers moeten het gevoel hebben dit recht letterlijk dichtbij te kunnen halen.

Dit uitgangspunt heeft naar het oordeel van de commissie consequenties voor haar werkwijze bij de behandeling van klachten.

Daarom is er voor gekozen om, naast de voor de voor het onderzoek noodzakelijke informatie die verkregen wordt uit relevante documenten, bij elke klacht ook een mondeling contact tot stand te brengen.

Zowel met de klagers als met de vertegenwoordigers van het orgaan waarop de klacht betrekking heeft.

In nagenoeg alle gevallen gaat aan het indienen van een klacht een mondeling contact met een lid van de commissie of met het secretariaat vooraf. Tot juli van het verslagjaar was dit het geval tijdens het spreekuur dat het commissielid in de betrokken gemeente hield en daarnaast telefonisch. In dit mondelinge contact wordt nagegaan of in beginsel sprake is van een ontvankelijke klacht. Als dat het geval lijkt te zijn – ook als er sprake is van twijfel – wordt een klachtformulier verstrekt ter invulling. In de tweede helft van het verslagjaar is geen spreekuur meer gehouden en kwamen vooraf –contacten telefonisch tot stand of een enkele keer persoonlijk, na gemaakte afspraak.

Na binnenkomst registreert het secretariaat de klacht. Per omgaande wordt de betrokken organisatie om toezending van relevante informatie verzocht.

Aan de daarvoor uitgetrokken redelijke termijn van drie weken wordt niet altijd voldaan.

Het secretariaat stuurt dan een rappel. Klager ontvangt bericht dat de klacht is ontvangen en in behandeling genomen door een van de commissieleden. Het behandelend commissielid bestudeert alle ontvangen informatie en vormt zich een oordeel over de ontvankelijkheid. Als dit het geval is wordt een afspraak gemaakt met klager en met de klachtinstantie voor een persoonlijk contact ter "inkleuring" van de ontvangen schriftelijke informatie. In sommige gevallen kan worden volstaan met een telefonisch contact. Het commissielid vormt zich een oordeel over de klacht en werkt dit uit in een concept-voorlopig oordeel. Dit concept wordt besproken in de commissie en met eventuele wijzigingen vastgesteld. Het secretariaat stuurt vervolgens dit voorlopig oordeel van de commissie naar klager en naar de klachtinstantie, met verzoek binnen drie weken daarop te reageren. Hiermee wordt voldaan aan artikel 13 van het Reglement, waarin is vastgelegd dat klager en de klachtinstantie in de gelegenheid worden gesteld zich omtrent de eerste bevindingen van de commissie te uiten. Het behandelend commissielid verwerkt de binnengekomen reacties in een concept-definitief oordeel. Ook dit concept wordt in commissieverband besproken en vastgesteld. Het secretariaat verstuurt vervolgens ook het definitief oordeel over de klacht aan klager en de klachtinstantie. Het dossier is daarmee voor de Commissie gesloten. Het secretariaat handelt de verdere administratieve activiteiten, zoals het innen van de verschuldigde bijdrage van de klachtinstantie, af. Positief aan deze werkwijze is, dat klagers metterdaad de laagdrempelige benadering ervaren en dit ook in die zin waarderen. Nadeel is, dat de beoogde afhandeltermijn van de klacht binnen drie maanden nagenoeg niet gehaald kan worden. Ruim gegeven en ook genomen termijnen voor toezending van informatie en gelegenheid tot reactie, het behandelen van de klacht in meerdere fasen in commissieverband, liggen daaraan in hoofdzaak ten grondslag. Niet onvermeld moet blijven, dat deze werkwijze veel tijd kost van het behandelend commissielid. Per klacht komt dit neer op gemiddeld 16 uur. Tevoren was gerekend met 6 uur. Deze hoge tijdsinvestering vloeit voort uit het feit, dat het commissielid zelf de concept-oordelen concipieert en deze vervolgens voorlegt aan de medecommissieleden. Een meer gebruikelijke werkwijze zou zijn, dat de commissie zich een oordeel vormt op basis van de verkregen informatie en deze in concept laat uitwerken door het secretariaat. De commissie geeft aan een dergelijke handelwijze de voorkeur. Het secretariaat zal daartoe dan adequaat bemenst moeten worden.

In de tijdregistratie is vastgelegd dat het secretariaat in totaal 312 uren heeft besteed aan alle voorkomende secretariaatswerkzaamheden (van ondersteuning commissie en bestuur tot financiële administratie en archief). Voor de ambtelijk secretaris waren dit 227 uren en voor de secretaresse 85 uren. In de tijdregistratie is geen verdere onderverdeling gemaakt, zodat het niet goed mogelijk is aan te geven welke uren rechtstreeks aan klachtbehandeling moeten worden toegerekend en welke betrekking hebben op alle andere activiteiten.

#### **2.4. Overleg met de deelnemers**

In oktober heeft de Ombudscommissie een evaluatiebijeenkomst gehouden met de deelnemers. Daarbij zijn de eerste ervaringen met de klachtbehandeling uitgewisseld en is verder met name aandacht geschonken aan het kenbaarheidsvereiste en het aspect van de klachtherkenning. Ook elders in dit verslag wordt daarbij stilgestaan.

Als uitvloeisel van deze bijeenkomst hebben de gemeente Hof en Twente en de VNG, afdeling Overijssel op 2-12-2002 workshops georganiseerd over interne klachtbehandeling.

Verder is de afspraak gemaakt om tweemaal per jaar een deelnemersbijeenkomst te houden. Een bij gelegenheid van de presentatie van het jaarverslag en een omstreeks half oktober.



### 3. ANALYSE KLACHTCONTACTEN

#### 3.1. Niet in behandeling genomen klachten.

Schriftelijk c.q. per e-mail:

Gemeente Twenterand	1	Behandeling door de gemeente overgenomen.
Regio IJssel Vecht	<u>1</u>	Doorverwezen naar andere klachtinstantie.
Totaal	2	

Telefonisch:

Aan het secretariaat is 38 maal de vraag voorgelegd of men over een bepaalde kwestie bij de Ombudscommissie een klacht kon indienen. In 2 gevallen heeft dat op een later moment geleid tot een schriftelijke klacht bij de Ombudscommissie. Verder hadden de vragen enkele malen betrekking op een gemeente die niet bij de stichting is aangesloten. In die gevallen is doorverwezen naar de klachtinstantie waarbij die gemeente is aangesloten.

In het merendeel van de gevallen moesten betrokkenen worden verwezen naar c.q. geattendeerd op de mogelijkheden van bezwaar en beroep of de interne klachtenbehandeling in de betrokken gemeente. In welke mate daar vervolgens gebruik van is gemaakt is niet bekend.

Een korte weergave van deze publiekscontacten is opgenomen in een database.

#### 3.2. In behandeling genomen klachten.

Totaal per deelnemer:

Gemeente Almelo	1
Gemeente Bathmen	0
Gemeente Borne	1
Gemeente Haaksbergen	4
Gemeente Hengelo	3
Gemeente Hof van Twente	2
Gemeente Oldenzaal	0
Gemeente Olst-Wijhe	0
Gemeente Raalte	3
Gemeente Staphorst	0
Gemeente Twenterand	1
Gemeente Zwartewaterland	5
Regio Twente	0
Regio IJssel Vecht	<u>0</u>
Totaal	20

Afgewerkt:

Van de 20 in behandeling genomen klachten zijn er in het verslagjaar 14 volledig afgewerkt. In hoofdstuk 4 is van iedere klacht een korte beschrijving opgenomen. Ook het door de Ombudscommissie uitgesproken oordeel is daarbij vermeld.

Oordeel:

De Ombudscommissie heeft over de 14 afgedane klachten de volgende beslissing genomen:

• niet ontvankelijk	2
• behandeling gestaakt	1
• ongegrond	4
• geheel of gedeeltelijk gegrond	7
• tevens aanbeveling gedaan	3

#### Gemiddelde doorlooptijd:

In hoofdstuk 2, paragraaf 2.3. is reeds aangegeven dat door de gekozen werkwijze de beoogde afhandelingstermijn van 3 maanden in de meeste gevallen niet gehaald kan worden.

Van de 14 afgehandelde klachten bedraagt de gemiddelde doorlooptijd circa 3,5 maand. Eén klacht had een doorlooptijd van 9 maanden en drie klachten hadden een doorlooptijd van ongeveer 1 maand. De in het eerste kwartaal ingediende klachten kenden de langste doorlooptijd. Dit kan voor een deel worden geweten aan het feit dat met name het secretariaat nog moest inspelen op deze nieuwe taak.

Van de op 31-12-2002 nog in behandeling zijnde klachten is er één ingediend in juli en de overigen in oktober (1), november (2) en december (2).

#### Nog in behandeling:

Op 31-12-2002 waren nog 6 klachten in behandeling, te weten de dossiersnummers 166-02, 182-02, 185-02 (Haaksbergen), 137-02 (Hof van Twente), 188-02 (Raalte) en 199-02 (Zwartewaterland). In Hoofdstuk 4 is een korte omschrijving van deze klachten opgenomen. In het Jaarverslag 2003 wordt daarop teruggekomen.

### **3.3. Klachtherkenning en kenbaarheid van klachten.**

De interne klachtprocedure, zoals die is neergelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, is een verplichte voorfase voordat een burger terecht kan bij een bevoegde externe klachtinstantie zoals de Overijsselse Ombudsman. Hoofdstuk 9 dient tevens als toetsingskader voor de beoordeling van de Ombudscommissie of het gemeentelijk/regionaal bestuursorgaan een klacht behoorlijk heeft behandeld. In het verslagjaar is gebleken, dat zich dienaangaande een fors probleem voordoet. Ingevolge artikel 9:1 van de Wet heeft een ieder het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan.

De Wet laat het aan klager vrij een klacht mondeling of schriftelijk in te dienen. Voor mondelinge klachten gelden geen vereisten. Voor schriftelijke klachten is dat wel het geval, zij het voor de hand liggende, als naam en adres, dagtekening en aard van de klacht. In beide gevallen, dus zowel bij mondelinge als bij schriftelijke klachten, ligt bij het verantwoordelijke bestuursorgaan de wettelijke zorgplicht van een behoorlijke behandeling van de klacht.

In het geval van een schriftelijke klacht schrijft de Wet een bepaalde procedure voor. Zo moet de behandeling van de klacht geschieden door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Er is een afdoeningstermijn van maximaal 10 weken voorgeschreven en in beginsel moet klager in gelegenheid worden gesteld te worden gehoord.

In nagenoeg alle gevallen, die ter behandeling bij de commissie zijn gebracht, is in het geheel niet of slechts ten dele aan deze wettelijke voorschriften voldaan. Dit heeft als oorzaak, dat het misnoegen van de burger over de gang van zaken bij de betrokken instantie, niet als klacht is herkend. Om die reden ook niet bij de gemeentelijk klachtcoördinator is terechtgekomen, die dan kan zorgdragen voor een adequate toepassing van de wet.

Denkbaar is ook, dat de betrokken instantie c.q. bestuurder of ambtenaar, de behandeling van de klacht liever onder zich wil houden en de klacht om die reden niet bij de centrale klachtcoördinator aanmeldt.

Apart vraagstuk bij dit geheel is, dat het inhoudelijk niet eens zijn met een beslissing van het bestuursorgaan en het ongenoegen daarover, veelal moeilijk te onderscheiden is van het misnoegen van de burger over de wijze waarop hij of zij is bejegend. Dat vraagt een "geoeffend oog" uit het oogpunt van een zorgvuldige klachtherkenning in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Vaak snappen burgers, als dat duidelijk aangetoond en uitgelegd wordt, dat in een gegeven situatie een vergunning niet verleend kan worden, een strookje grond niet verkocht kan worden, het onderhoud van een berm of sloot niet altijd perfect kan zijn, een subsidie niet verstrekt kan worden.

Minder begrip is er echter voor - en daarin voorziet onder meer het klachtrecht - dat de beslissing zo lang moet duren, de procedure zo weinig inzichtelijk of de brief zo onduidelijk en van jargon doorspekt is.

In een aantal gevallen heeft de Ombudscommissie moeten beslissen om, ondanks het feit dat de interne klachtprocedure geen toepassing had gekregen, de klacht toch in behandeling te nemen.

Gebleken is, dat sommige klachtcoördinatoren moeite hebben met deze handelwijze van de commissie. Men heeft het idee dat daarmee niet zou zijn voldaan aan het zogeheten kenbaarheidsvereiste. Ingevolge dit vereiste moet de commissie zich er van vergewissen of de klager het bestuursorgaan waarop de klacht betrekking heeft, voldoende de gelegenheid heeft gegeven om, met toepassing van de interne klachtprocedure, eerst zelf de klacht te behandelen. De klacht moet dus "kenbaar zijn" bij het bestuursorgaan, waardoor deze de gelegenheid heeft ( gehad) om zelf de gedraging zo nodig te corrigeren.

Als dit tot genoegen van de klager gebeurt, is er geen reden meer voor een externe klachtprocedure bij de Overijsselse Ombudsman.

Vanzelfsprekend neemt de Ombudscommissie deze regel in acht. Verschillende keren is een klager daarop ook gewezen en is de klacht dientengevolge niet in behandeling genomen.

De commissie heeft zich echter ook in een aantal gevallen op het standpunt gesteld, dat, blijkens het dossier de betrokken burger al zo'n lange worsteling met de betrokken instantie achter de rug had, dat het aan die burger gegeven klachtrecht volkomen ongeloofwaardig zou zijn als in die situatie eerst nog de weg van het formele interne klachtrecht zou moeten worden bewandeld. Leidraad voor de commissie was, dat in de gegeven situatie in redelijkheid niet van de burger kan worden gevergd eerst nog eens de interne klachtprocedure te moeten volgen. Aan die burger kan naar het oordeel van de commissie moeilijk tegengeworpen worden dat de betrokken instantie de klacht niet als zodanig heeft herkend. De commissie hanteert derhalve het adagium "een klacht is niet uitsluitend een klacht, als dat woord ook letterlijk gebruikt wordt". Het gaat er om dat een kennelijk misnoegen wordt geuit over bijvoorbeeld het uitblijven van een reactie op een vraag, het trage verloop van een procedure, het verstrekken van onduidelijke informatie. Als een burger dit aangeeft, mondeling of schriftelijk, is er sprake van een klacht waarop de interne klachtprocedure van toepassing is. Het gaat derhalve om deze klachtherkenning, waarvan de commissie heeft geconstateerd, dat deze nog verre van vlekkeloos functioneert.

In een enkel geval heeft de commissie het bestuursorgaan nog korte tijd de gelegenheid gegeven om zelf de klacht af te doen. Hiertoe werd besloten als de klacht daartoe aanleiding gaf.

De commissie is van oordeel, dat door deze handelwijze, die er een is van toepassing van maatwerk per geval, op zorgvuldige wijze inhoud wordt gegeven aan het externe klachtrecht, waarbij met het kenbaarheidsvereiste gewetensvol is omgegaan.

Dit aspect afsluitend is wel een oproep op zijn plaats aan de deelnemers van de Overijsselse externe ombudsvoorziening, om de eigen interne klachtprocedure nog eens kritisch aan een beschouwing te onderwerpen.

Naar de stellige overtuiging van de commissie komt van het misnoegen van burgers over gemeentelijk handelen slechts het bekende topje van de ijsberg terecht in de interne klachtprocedure.

Hoe dan ook zal de Ombudscommissie de maatwerkmethode blijven hanteren zoals hierboven beschreven.

## 4. KORTE WEERGAVE INHOUD KLACHTEN

### 4.1. Gemeente Almelo.

#### Dossier 051-02: Niet nakomen van toezeggingen / niet beantwoorden brieven.

Door het ontbreken van een afwateringssysteem ontstaat wateroverlast op de oprit naar het huis van klager en moet regelmatig grind worden aangevuld. De gemeente heeft maatregelen toegezegd. Op een bericht waarop de gemeente aan deze toezegging wordt herinnerd reageert de gemeente niet. Daarop heeft klager zich tot de Ombudscommissie gewend.

Uit onderzoek is gebleken dat naar aanleiding van het bericht van klager er een overleg heeft plaatsgevonden en klager over mogelijke oplossingen wordt geïnformeerd, waarop vervolgens de gemeente een reactie verwachtte. Toen die reactie niet kwam beschouwde men de zaak als afgedaan. Overigens is nadien gebleken dat in het gesprek veronderstelde feiten anders liggen dan toen werd aangenomen. Dit had de gemeente aan klager moeten meedelen. De commissie rekent het misverstand over het reageren op het bericht aan de gemeente toe en verklaart de klacht wat betreft het niet beantwoorden van brieven gegrond. De gemeente heeft toegezegd met een voor klager bevredigende oplossing te komen.

### 4.2. Gemeente Bathmen.

Geen klachten ontvangen.

### 4.3. Gemeente Borne.

#### Dossier 094-02: Onjuiste informatie / trage beantwoording van brieven.

Op grond van onjuiste informatie heeft betrokkene zich laten schrappen van de lijst van gegadigden voor een bouwkaavel. Verzoek om correctie werd geweigerd. Verder laakt hij de lange afhandelingstermijn van zijn brief.

Na onderzoek oordeelt de Ombudscommissie dat de gemeente zich niet behoorlijk heeft gedragen met betrekking tot de afhandeling van de brief en de interne klacht als gevolg van termijnoverschrijdingen. De commissie onthoudt zich van een oordeel over een eventueel gedane misleidende uitspraak van een ambtenaar (onjuiste informatie) omdat het het ene woord tegen het andere is. De commissie kan zich niet aan de indruk onttrekken dat klager uit gesprekken met de gemeente de indruk heeft gekregen dat zijn inschrijving weinig zin meer had, maar kan dat niet met feiten staven. Op basis van voorhanden zijnde stukken heeft de gemeente in redelijkheid tot ongegrond verklaring van de interne klacht kunnen besluiten.

### 4.4. Gemeente Haaksbergen.

#### Dossier 166-02: Geen antwoorden op gestelde vragen / verstrekken van feitelijk onjuiste informatie.

Klager stelt geen antwoord te hebben gehad op door hem gestelde vragen en is van mening dat de gemeente hem onjuiste informatie verstrekt door te zeggen dat de commissie voor de bezwaar- en beroepschriften adviseerde de bezwaren

van klager ongegrond te verklaren, terwijl juist van het tegendeel is gebleken. Klager meent daardoor in zijn belangen te zijn geschaad. De Ombudscommissie heeft het dossier nog in behandeling.

Dossier 180-02: Gedogen / staken permanente bewoning zomerhuis.

Betrokkene beklagt zich over feit dat de gemeente onvoldoende optreedt tegen een clandestien gevestigd autoschadeherstelbedrijf in het buitengebied, alsmede over een van de gemeente ontvangen lastgeving tot het staken van de permanente bewoning van een zomerhuis door klaagster. Uit de ontvangen stukken blijkt dat over beide zaken procedures aanhangig zijn. De Ombudscommissie verklaart klager om die reden in zijn klachten niet-ontvankelijk. Aanvullend tekent de commissie nog aan dat ook aan het kenbaarheidsvereiste niet is voldaan omdat de klachten, anders dan als zienswijzen in het kader van bezwaar en beroep, aan de gemeente niet zijn voorgelegd.

Dossier 182-02: Onzorgvuldig handelen bij kaveluitgifte.

Klager heeft met de gemeente uitvoerig gecorrespondeerd over het feit dat hem ten onrechte geen bouwkaavel is toegewezen. Klager verwijt de gemeente onzorgvuldig handelen. Daardoor kwam zijn naam in eerste instantie niet voor op de lijst van gegadigden die de gemeente aan de makelaar ter hand stelde. Klager ontdekte dit omdat met de uitgifte werd begonnen en hij niet werd benaderd. Nadien is een gecorrigeerde lijst aan de makelaar gegeven. Dit heeft niet meer geleid tot een kaveltoewijzing. Klager verwijt de gemeente aanvullend dan ook te weinig toezicht te hebben gehouden op de handel en wandel van de makelaar. De gemeente heeft onvoldoende zijn belangen behartigd, aldus klager. De Ombudscommissie heeft het dossier nog in behandeling.

Dossier 185-02: Niet, niet-tijdig beantwoorden van brieven / onnodige vertraging van procedures.

Klager wil een nieuw pluimveebedrijf stichten. De gemeente is onder voorwaarden bereid daaraan medewerking te verlenen. Vervolgens sleept de procedure zich enkele jaren voort, waarna klager zich tot de Ombudscommissie wendt. Hij verwijt de gemeente jegens hem onzorgvuldig te handelen door niet met de nodige voortvarendheid een bestemmingsplanwijziging te realiseren, waardoor hij schade lijdt. Verder worden brieven niet beantwoord. De Ombudscommissie heeft het dossier nog in behandeling.

#### **4.5. Gemeente Hengelo.**

Dossier 009-02: Onbehoorlijke behandeling door Sociale Dienst.

Klager is van mening door de Sociale Dienst onbehoorlijk behandeld te zijn en daarmee in zijn belangen te zijn geschaad. Uit informatie bij de gemeente bleek dat ook daar een klacht was ingediend waarvoor de beslistermijn nog niet verstreken was. Klager meegedeeld dat in verband daarmee de Ombudscommissie de behandeling van de klacht heeft opgeschort. Afdoening door de gemeente heeft binnen de termijn plaatsgevonden. Klager heeft niet meer gereageerd op vraag Ombudscommissie of hij de klacht wil handhaven, waarna het dossier is gesloten.

Dossier 064-02: Nalatigheid gemeente.

Klaagster verzorgt krachtens overeenkomst de opvang van zwerfdieren en ontvangt daarvoor van de gemeente een vergoeding. Betaling per kwartaal op basis van voorschot, eindafrekening in het tweede kwartaal van het volgende jaar. Klaagster verwijt de gemeente a) met regelmaat te laat te betalen, zowel wat betreft de kwartaalafrekeningen als de jaarafrekening en b) het niet naar behoren afdoen van een volgens haar door de gemeente nog verschuldigde nabetaling over de periode 1996-2000.

Uit onderzoek is gebleken en de gemeente erkent dit ook dat klaagster nog recht heeft op een aanvullende betaling over de jaren 1996-2000. De gemeente heeft daarvoor een schikkingvoorstel aangeboden, welk door klaagster is afgewezen. Voor zover de klacht betrekking heeft op de hoogte van die nabetaling is de Ombudscommissie niet bevoegd een uitspraak te doen en is voor dat deel de klacht niet ontvankelijk. De commissie oordeelt haar klacht over de veel te late betalingen en het telkens om het haar toekomende moeten vragen gegrond. De commissie doet de gemeente de **aanbevelingen** om a) de voorschotbetalingen in een geautomatiseerd betalingssysteem te brengen en b) het aangeboden schikkingsbedrag bij wijze van voorschot aan klaagster uit te betalen en met haar verder een finale afdoeningsregeling te treffen.

Dossier:179-02: onzorgvuldige belangenbehartiging / schadevergoeding.

Door aanvragen om onder meer een Drank- en Horecaverunning niet correct te behandelen en daarover verkeerde informatie te verstrekken heeft klager zijn onderneming nog voor de opening al weer van de hand moeten doen en daardoor forse schade geleden. De gemeente wil deze schade niet vergoeden. Na diverse procedures te hebben doorlopen die klager niet brachten wat hij verlangde richt hij zich tot de Ombudscommissie daarbij heel concreet vragend of de commissie hem wil helpen bij het verkrijgen van de schadevergoeding.

De commissie heeft klager niet-ontvankelijk verklaard omdat hij zich voor het verkrijgen van een schadevergoeding tot de rechter moet wenden. Waar in de klachtomschrijving tevens sprake is van onzorgvuldige en niet correcte belangenbehartiging door ambtenaren heeft de commissie klager eveneens niet-ontvankelijk verklaard omdat deze vermeende feiten zich hebben voorgedaan in de periode 1995-1997. Het Reglement voor de behandeling van klachten zegt dat geen klachten hoeven te worden behandeld over feiten die zich langer dan een jaar geleden hebben voorgedaan. Er is geen onderzoek ingesteld.

#### **4.6. Gemeente Hof van Twente.**

Dossier 044-02: Onzorgvuldig handelen en onheuse bejegening.

Het gemeentebestuur wordt verweten onzorgvuldig te hebben gehandeld ten aanzien van een bouwaanvraag en de oorspronkelijk behandeld ambtenaar wordt onheuse bejegening verweten. Na een interne klacht heeft de gemeente – om de vertrouwensbreuk te herstellen – de behandeling van de bouwaanvraag aan een andere ambtenaar toegewezen en meer duidelijkheid verschaft over de te volgen noodzakelijke wettelijke procedure ter verkrijging van de gewenste bouwvergunning. Klagers kunnen zich hierin niet of onvoldoende vinden en wenden zich tot de Ombudscommissie. Na onderzoek komt de commissie tot het oordeel dat de gemeente in eerste instantie niet behoorlijk heeft gehandeld door klagers te lang in onzekerheid te laten over de (on)mogelijkheden tot het uitvoeren van het door hen gewenste bouwplan en de daarvoor noodzakelijke procedure. De gemeente heeft juist gehandeld door op enig moment een andere

ambtenaar het bouwplan te laten behandelen en wel duidelijkheid over de te volgen procedure te geven. De Ombudscommissie onthoudt zich van een oordeel over de mogelijke onheuse bejegening door de aanvankelijk behandelende ambtenaar, wegens onvoldoende zekerheid over de feitelijke toedracht.

Dossier 137-02: Niet beantwoorden van brieven.

Klaagster verwijt de gemeente geen antwoord te geven op haar per brief gestelde vragen over en de door haar ingebrachte bezwaren tegen het gebruik en de aanleg van een golfbaan in een beschermd natuurgebied. Omdat op de door haar ingediende klacht geen reactie is gekomen, acht de Ombudscommissie zich bevoegd de klacht in behandeling te nemen.

De commissie heeft als haar voorlopig oordeel uitgesproken dat de gemeente jegens klagster niet zorgvuldig heeft gehandeld door brieven niet-tijdig te beantwoorden en de ingediende klacht niet zorgvuldig te behandelen. De commissie doet de **aanbeveling** om met naam en adres bekende belanghebbenden persoonlijk te informeren wanneer een kwestie in een raadscommissie aan de orde komt.

De Ombudscommissie heeft het dossier nog in behandeling.

**4.7. Gemeente Oldenzaal.**

Geen klachten ontvangen.

**4.8. Gemeente Olst-Wijhe.**

Geen klachten ontvangen.

**4.9. Gemeente Raalte.**

Dossier 042-02: Onvolledige informatie over gang van zaken bij WOZ-taxaties.

Tegen de hoogte van de WOZ-beschikking wordt bezwaar gemaakt omdat de identieke woning van de buurman aanzienlijk lager is getaxeerd. Desgevraagd werd hem meegedeeld dat zijn bezwaarschrift geen gevolgen zal hebben voor waardebepalingen van omliggende woningen en in het bijzonder die van zijn buurman. In de beslissing op het bezwaarschrift wordt hem meegedeeld dat zijn woning wel goed is getaxeerd, maar die van zijn buurman veel te laag. Dat zal ambtshalve worden gecorrigeerd. Betrokkene beklagt zich hierover bij de gemeente die de klacht niet als zodanig herkent, waarna klager zich tot de Ombudscommissie wendt. De Ombudscommissie verklaart de klacht gegrond en doet de gemeente de **aanbevelingen** a) attent te zijn op klachtherkenning zodat eerst de interne klachtprocedure volledig kan worden doorlopen en b) met belastingplichtigen de procedure rond WOZ-taxaties goed en volledig te communiceren om misverstanden te voorkomen.

Dossier 045-02: Niet honoreren opgewekte verwachtingen.

De gemeente verleende een vergunning voor de verbouw van een gymnastiek-lokaal tot kantoorpand. In de vergunning is opgenomen een gematteerde glazen schutting op de verdieping aan de achterzijde, waardoor omwonenden zouden worden gevrijwaard van ongewenste inkijk in hun tuinen. Deze schutting is op de bouwtekening gekomen als resultaat van een overleg tussen de bouwer en de



omwonenden en voor de omwonenden voldoende reden af te zien van het indienen van zienswijzen. De gemeente is bij dat overleg niet aanwezig geweest. De verbouwing heeft plaatsgevonden, maar de schutting is niet geplaatst. Betrokkenen hebben zich daarover beklagd bij de gemeente. De gemeente stelt nakoming niet te kunnen afdwingen omdat het een ondergeschikte afwijking van de bouwvergunning betreft. Verder stelt de gemeente dat een bouwvergunning een recht tot bouwen geeft, geen verplichting. Desalniettemin doet de gemeente pogingen de bouwer alsnog te bewegen de schutting te plaatsen. Deze weigert. Daarop wenden klagers zich tot de Ombudscommissie. Zij zijn van mening dat zij in redelijkheid hadden mogen verwachten dat de schutting geplaatst zou worden. De gemeente kende hun belang bij die schutting maar zijn er nooit op geweest dat de realisering ervan niet verplicht was, ook al was het een onderdeel van de bouwvergunning. Zij voelen zich door de gemeente in de steek gelaten. Na onderzoek oordeelt de commissie dat de gemeente nalatig is geweest c.q. onzorgvuldig heeft gehandeld door niet zelf de regie te voeren over de onderhandelingen over de bewuste schutting, waardoor zij thans niet op adequate wijze de belangen van de derde belanghebbenden kan behartigen. De Ombudscommissie heeft de klacht gegrond verklaard.

Dossier 188-02: Niet afdoende verhelpen van klachten over straatverlichting.  
Betrokkene beklagt zich erover dat de straatverlichting voor haar huis al jaren niet goed functioneert en dat de gemeente dat probleem ondanks toezeggingen nog steeds niet adequaat heeft opgelost. Betrokkene is ook ontevreden over de wijze waarop de gemeente over dit probleem met haar communiceert. De Ombudscommissie heeft het dossier nog in behandeling.

#### **4.10. Gemeente Staphorst.**

Geen klachten ontvangen.

#### **4.11. Gemeente Twenterand.**

Dossier 065-02: Niet beantwoorden van brieven.  
Betrokkene beklagt zich erover dat een brief, ondanks een rappelbrief, nog steeds niet beantwoord is. De gemeente wijst de Ombudscommissie er op dat de klacht bij de gemeente nog niet bekend was en verzoekt de behandeling over te nemen, waarmee de commissie instemt. De gemeente heeft vervolgens de klacht adequaat afgehandeld en klager toegezegd ook te zullen streven naar een oplossing voor het aan de klacht ten grondslag liggende probleem. De commissie sluit zonder verdere behandeling het dossier.

Dossier 164-02: Geen inhoudelijke oplossing bereikt (vervolg dossier 065-02).  
Klager wendt zich opnieuw tot de Ombudscommissie omdat de gemeente er niet in is geslaagd een inhoudelijke oplossing te bereiken. De commissie stelt vast dat de gemeente de toezegging om een oplossing te vinden correct en voortvarend is nagekomen doch is gestuit op de weigering van derden om mee te werken. De klacht is ongegrond verklaard. Vanwege kennelijke ongegrondheid heeft de commissie niet de volledige procedure toegepast.

#### **4.12. Gemeente Zwartewaterland.**

##### Dossier 019-02: Niet nakomen van toezeggingen inzake aanleg groenstrook.

Als groenstrook bestemde grond tussen een industrieterrein in Genemuiden en het buitengebied is uitgegeven als bouwgrond. Gemeente heeft toegezegd grond aan te kopen om de groenstrook alsnog te realiseren. Naast een aantal inhoudelijke bezwaren behelst de klacht het niet nakomen van toezeggingen. De Ombudscommissie verklaart zich onbevoegd kennis te nemen van de inhoudelijke bezwaren en daarover een uitspraak te doen. De klacht over het niet nakomen van toezeggingen wordt gegrond verklaard.

##### Dossier 047-02: Gedogen / niet beantwoorden van brieven / niet nakomen van afspraken / onjuiste informatie.

De gemeente heeft vergunning verleend voor de bouw van een botenloods achter de woningen van klagers. Er wordt gebouwd in afwijking van de verleende vergunning. Klagers attenderen de gemeente daar op en verzoeken gepaste maatregelen. Dit verzoek is meerdere malen herhaald. Tevens geklaagd over het uitblijven van een reactie. Uiteindelijk besluit de gemeente geen bestuursdwang toe te passen omdat de bouwer een gewijzigd bouwplan heeft ingediend. Deze is weliswaar geweigerd maar door de aanvrager aan de bestuursrechter voorgelegd. Wanneer de rechter het besluit tot weigering van de gewijzigde bouwvergunning handhaaft kondigt de gemeente alsnog toepassing bestuursdwang aan. Klagers maken bezwaar tegen de inhoud van de aangekondigde bestuursdwang, omdat zij de daarin beschreven maatregelen niet ver genoeg vinden gaan.

De Ombudscommissie heeft het uitgebreide dossier grondig bestudeerd. De commissie heeft geen uitspraak gedaan over de klachtonderdelen over al dan niet misleidende informatie over beroepsmogelijkheden en het niet optreden tegen afgraven en verplaatsen van vervuilde grond omdat klagers dit onvoldoende aannemelijk hebben kunnen maken. Ook heeft de commissie zich onthouden van een oordeel over het al dan niet handhavend optreden tegen een kennelijke overtreding van de bouwvoorschriften, omdat klagers hiervoor rechtsmiddelen ter beschikking staan en de commissie om die reden niet bevoegd is.

De commissie heeft geoordeeld dat de gemeente zich jegens klagers niet behoorlijk heeft gedragen door brieven van klagers niet c.q. niet adequaat te beantwoorden, waardoor deze langdurig in het ongewisse bleven over de bereidheid op te treden tegen de illegale bouwactiviteiten, alsmede door het niet correct afhandelen van de door de gemeente in gang gezette mediation.

##### Dossier 058-02: Uitkering Sociale Dienst.

Betrokkene beklagt zich erover dat hij veel te lang moet wachten op een beslissing op zijn verzoek om een ABW-uitkering. De gemeente heeft de termijnen overschreden. Klager zegt zijn vaste lasten niet te kunnen betalen.

Uit onderzoek is gebleken dat bij het indienen van de klacht het verzoek om een uitkering drie weken geleden was gedaan. Het gemeentebestuur heeft vier weken na ontvangst van het verzoek een (gunstige) beschikking genomen. Toen was de klacht bij de Ombudscommissie al ingediend. Het beeld van termijnoverschrijding is ontstaan omdat verzoeker voorafgaand aan dit verzoek een ander traject bewandelde voor een WW-uitkering, waarvoor hij niet in aanmerking kwam. De Ombudscommissie oordeelt dat de gemeente geen termijnen heeft overschreden en het verzoek procedureel correct heeft afgehandeld. De klacht wordt ongegrond verklaard.

Dossier 145-02: Onheuse bejegening / weigering schade te vergoeden.

Betrokkene klaagt zich over onheuse bejegening door een ambtenaar en uit zijn grief over het feit dat de gemeente een speelterrein naast zijn woning niet evenwichtig heeft aangelegd en hekwerk niet goed heeft onderhouden, waardoor schapen schade hebben aangericht in zijn tuin. De gemeente weigert de schade te vergoeden.

De Ombudscommissie heeft klager voor wat betreft de kennelijke weigering schade te vergoeden doorverwezen naar de civiele rechter en zich verder niet bevoegd verklaard een oordeel uit te spreken over de wijze van aanleg, inrichting en onderhoud van het speelterrein c.a. Voor wat betreft de onheuse bejegening achtte de commissie zich wel bevoegd. De commissie heeft dit deel van de klacht ongegrond verklaard omdat klager ook na herhaald verzoek de klacht niet met feiten kon staven. Er heeft geen nader onderzoek plaatsgevonden.

Dossier 199-02: niet c.q. niet tijdig beantwoorden van brieven / niet nakomen van afspraken /niet in behandeling nemen klacht.

De gemeente wordt verweten brieven niet of niet tijdig te beantwoorden. Verder wordt aangevoerd dat de gemeente niet of onvoldoende wil meewerken aan in 1994 met de voormalige gemeente Zwartsluis gemaakte afspraken over de bouw van een woning. Klager heeft zich tot de Ombudscommissie gewend toen een daartoe strekkende brief door de gemeente niet als klacht werd aangemerkt. Uit van de gemeente ontvangen stukken is evenwel gebleken dat laatstbedoelde brief door de gemeente wel als klacht in behandeling is genomen. Daarop heeft de commissie besloten de behandeling van de klacht op te schorten en de gemeente de gelegenheid te geven eerst zelf een beslissing op de klacht te nemen. De Ombudscommissie heeft het dossier nog in behandeling.

**4.13. Regio Twente.**

Geen klachten ontvangen.

**4.14. Regio IJssel Vecht.**

Dossier 066-02: Weigering medicijnen te verstrekken / doorverwijzing.

Betrokkene, gedetineerd te Zwolle, klaagt zich erover dat de dienstdoende GGD-arts weigerde de door hem gevraagde medicatie voor te schrijven. Hij verwijt de arts grove nalatigheid. De Ombudscommissie stelt vast dat het gaat om een geschil over al dan niet correct verstrekken van medicijnen. De commissie acht zich niet bevoegd hierover een oordeel uit te spreken en verwijst klager door naar het Medisch Tuchtcollege.

## **BIJLAGEN**

1. Statuten Stichting De Overijsselse Ombudsman.
2. Reglement voor de behandeling van klachten door de Ombudscommissie.