

STICHTING DE OVERIJSSELSE OMBUDSMAN

JAARVERSLAG 2003

Raalte, juni 2004.

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING

- 1.1. Ontstaansgeschiedenis Overijsselse Ombudsman.
- 1.2. Deelnemers.
- 1.3. Financiën van de stichting.
- 1.4. Samenstelling Ombudscommissie.
- 1.5. Wetgeving.

2. TAAK EN WERKWIJZE

- 2.1. Taak:
 - Klachtbehandeling;
 - Klokkenuidersregeling.
- 2.2. Bekendheid van de Overijsselse Ombudsman.
- 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;
- 3.3. Klachtbehandeling.

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 is op 1-1-2002 de Ombudscommissie daadwerkelijk van start gegaan als regionale externe klachtrechtvoorziening voor de aangesloten instanties. De stichting beschikt over een eigen website 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. In het verslagjaar hebben zich geen mutaties voorgedaan, zodat het aantal deelnemers in het verslagjaar bestaat uit 12 gemeenten en 2 intergemeentelijke samenwerkingsverbanden.

In 2003 heeft de gemeente Hof van Twente besloten het deelnemerschap te beëindigen per 1-1-2004. In de gemeente Zwolle en het Regionaal Indicatie Orgaan IJssel Vecht vond besluitvorming plaats over toetreding tot de stichting per 1-1-2004. Als bijzonderheid kan hierbij worden vermeld dat de gemeente Zwolle al een aantal jaren een eigen onafhankelijke ombudscommissie met deskundige ambtelijke ondersteuning kende, maar uiteindelijk om meerdere redenen heeft gekozen voor de regionale voorziening. Deelnemers betalen voor de behandeling van een klacht een door het bestuur van de stichting vastgesteld tarief.

1.3 Financien van de stichting.

In aansluiting op het slot van de vorige paragraaf kort aandacht voor de financiën. Een aanvankelijk te optimistische inschatting van de tijd die benodigd is voor de behandeling van klachten leidde in 2001 tot de vaststelling van een te laag tarief voor klachtbehandeling. Daarnaast bleef het aantal klachten ver achter bij de prognoses. Deze combinatie van factoren leidde voor de stichting tot ernstige financiële problemen omdat de enige bron van inkomsten voor de stichting bestond uit dat tarief voor de klachtbehandeling, zodat alle kosten – ook de niet klachtgerelateerde kosten zoals de algemene secretariaatskosten – uit die opbrengst moesten worden betaald. Omdat een forse verhoging van de tarieven toch niet tot het gewenste resultaat leidde, is in oktober 2003 het besluit genomen voor de financiering van de vaste kosten een inwonerbijdrage per jaar te vragen en het tarief voor de klachtbehandeling zodanig vast te stellen dat alle klachtgerelateerde kosten daaruit kunnen worden betaald. Behalve de gemeente Hof van Twente hebben alle deelnemers daar uiteindelijk mee ingestemd.

1.4. Samenstelling Ombudscommissie.

Op 1-1-2003 waren als lid aan de Ombudscommissie verbonden:

- De heer M. Snijder mpm, tevens voorzitter van de commissie.
Voormalig gemeentesecretaris van Almelo, thans freelance adviseur openbaar bestuur.
- De heer mr. A. Lunenburg.
Voormalig Officier van Justitie, thans rechter-plv. rechtbank Almelo.
- De heer drs. H. Smit.
Laatstelijk burgemeester van Hardenberg.

In 2003 hebben zich in de samenstelling van de commissie geen wijzigingen voorgedaan.

1.5. 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.

De aanvankelijke verwachting dat medio 2003 de Wet Extern Klachtrecht in werking zou treden moest meermalen worden bijgesteld. Op het moment dat deze paragraaf wordt geschreven staat het wetsontwerp geagendeerd voor behandeling in de Tweede Kamer op 17-6-2004 en wordt gestreefd naar inwerkingtreding per 1-1-2005. Vervolgens hebben de gemeenten nog één jaar de tijd, dus tot 1-1-2006 om het externe klachtrecht te regelen.

De bepalingen van de Wet Extern Klachtrecht zullen ook van toepassing zijn op de Ombudscommissie en haar werkwijze. Voor zover nu kan worden overzien voldoet de huidige regeling voor de samenstelling en de werkwijze van de commissie aan de bepalingen van deze nieuwe wet. Als meest belangrijke aspecten ziet de commissie haar onafhankelijke positie en gebundelde deskundigheid.

2. TAAK EN WERKWIJZE

2.1. Taak.

Klachtbehandeling.

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.

Klokkenluidersregeling.

De Ambtenarenwet verplicht de overheidswerkgevers om een procedure vast te stellen ten behoeve van een ambtenaar die een misstand binnen de organisatie vermoedt en daar melding van wil maken, de zgn. klokkenluidersregeling.

Van een ambtenaar wordt gevergd dat hij een vermoeden van een misstand eerst intern aan de orde stelt. Hij kan dit eventueel door een vertrouwenspersoon laten doen als hij niet wil dat zijn identiteit bekend wordt. Het college van burgemeester en wethouders is gehouden binnen een korte termijn een standpunt in te nemen naar aanleiding van de melding. Is de ambtenaar niet tevreden over de behandeling door het college, dan kan hij zich wenden tot een extern meldpunt. Een extern meldpunt dient vrij te zijn in oordeelsvorming en op geen enkele wijze ondergeschikt te zijn aan enig gemeentelijk bestuursorgaan.

De Overijsselse Ombudscommissie voldoet aan de vereisten om als extern meldpunt te fungeren. Bij de Stichting De Overijsselse Ombudsman aangesloten gemeenten kunnen de ombudscommissie in hun regeling aanwijzen als extern meldpunt. De melding van een dergelijk besluit onder toezending van de regeling volstaat. Voor de behandeling van een melding geldt hetzelfde tarief als voor de behandeling van een klacht.

De gemeenten Hengelo en Staphorst hebben de Stichting De Overijsselse Ombudsman als extern meldpunt aangewezen. De ombudscommissie heeft tot nu toe nog geen meldingen ontvangen.

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.

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. Dat publiciteit wel een en ander vermag, leert het feit, dat de reclamespotjes van de Nationale Ombudsman immer leiden tot een piek in de verzoeken om informatie.

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 binnenkomende 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.

De ombudscommissie beveelt ten zeerste aan goede aandacht aan de hierboven gesignaleerde aspecten te geven.

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/telefonisch contact tot stand te brengen. Zowel met de klagers als met de vertegenwoordigers van het orgaan waarop de klacht betrekking heeft.

Na binnenkomst registreert het secretariaat de klacht. Per omgaande wordt de betrokken organisatie om toezending van relevante informatie verzocht. Aan de daarvoor uitgetrokken 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. Dikwijls kan ook 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 het volledige onderzoek doet en 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 bevindingen van door derden verricht onderzoek. De commissie geeft aan een dergelijke handelwijze ook sterk de voorkeur. Hierover is gesproken met het stichtingsbestuur, dat heeft besloten om met ingang van 1-1-2004 te voorzien in adequate ondersteuning (*) voor de commissie.

2.4. Overleg met de deelnemers

Op 21 mei werd de deelnemersbijeenkomst gehouden, waarbij zowel leden van het stichtingsbestuur als van de ombudscommissie aanwezig waren. Centraal tijdens deze bijeenkomst stond het jaarverslag 2002. Aan de orde kwamen onderwerpen als het kenbaarheidsvereiste voor behandeling door de commissie, de financiële perikelen van de stichting en de wens van de commissie tot meer administratief/juridische ondersteuning.

(*): Het stichtingsbestuur heeft hieraan uitvoering gegeven door de commissie met een 2-tal leden uit te breiden. Door de commissie zijn zij vervolgens op grond van het reglement voor de behandeling van klachten aangewezen als onderzoeker/rapporteur van bij de commissie ingediende klachten. Deze nieuwe leden zijn mevrouw mr. A.D. van Zeben en mevrouw mr. drs. G. Edelenbos. Beiden hebben ruime ervaring met de behandeling van klachten.

3. ANALYSE KLACHTCONTACTEN

3.1. Niet in behandeling genomen klachten.

Schriftelijk c.q. per e-mail:

Gemeente Almelo	1	Aanvullende stukken niet ontvangen.
Gemeente Almelo	1	Gevraagde onderbouwing klacht niet ontvangen.
Gemeente Haaksbergen	1	Ter behandeling doorgezonden aan gemeente.
Gemeente Haaksbergen	1	Klager verwezen naar gemeente.
Gemeente Hengelo	1	Geen getekende stukken terug ontvangen.
Gemeente Hof van Twente	1	Ter behandeling doorgezonden aan gemeente.
Gemeente Hof van Twente	1	Ter verdere behandeling aan gemeente gezonden.
Gemeente Hof van Twente	1	Behandeling gestaakt. Stukken terug aan klager.
Gemeente Twenterand	1	Niet ontvankelijk (geen gedragsklacht).
Gemeente Zwartewaterland	1	Niet ontvankelijk (betreft algemeen beleid).

Totaal	10	(2002: 2)

Telefonisch:

Aan het secretariaat is 63 maal (2002: 38) de vraag voorgelegd of men over een bepaalde kwestie bij de Ombudscommissie een klacht kon indienen. In enkele 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.

Wat in deze contacten bijzonder opvalt is dat burgers moeilijk het onderscheid kunnen begrijpen tussen de bezwaar- en beroepsprocedures enerzijds en een klachtprocedure anderzijds en dat de ombudscommissie geen beroepsinstantie is in de betekenis die burgers er graag aan toe willen kennen. Vaak is men dan ook teleurgesteld als wordt uitgelegd dat de ombudscommissie de aangesloten instelling niet kan verplichten iets te doen of juist na te laten.

3.2. In behandeling genomen klachten.

Totaal per deelnemer:

Gemeente Almelo	4
Gemeente Bathmen	0
Gemeente Borne	0
Gemeente Haaksbergen	0
Gemeente Hengelo	4
Gemeente Hof van Twente	1
Gemeente Oldenzaal	1
Gemeente Olst-Wijhe	2
Gemeente Raalte	1
Gemeente Staphorst	1
Gemeente Twenterand	1
Gemeente Zwartewaterland	1
Regio Twente	0
Regio IJssel Vecht	0
Totaal	16

Afgewerkt:

Van de 16 in behandeling genomen klachten zijn er in het verslagjaar 11 volledig afgewerkt. Van de resterende 5 zijn er 4 in het eerste kwartaal 2004 afgewerkt en is 1 klacht nog in behandeling. In hoofdstuk 4 is van iedere klacht een korte beschrijving opgenomen. Ook het door de Ombudscommissie uitgesproken oordeel is daarbij vermeld.

Daarnaast zijn de 6 nog openstaande klachten uit 2002 geheel afgewerkt, zodat het aantal afgewerkte klachten in 2003 op 17 uitkomt.

Oordeel:

De Ombudscommissie heeft over de 21 afgedane klachten de volgende beslissing genomen:

- niet ontvankelijk 0
- ongegrond 6
- geheel of gedeeltelijk gegrond 9
- tevens aanbeveling gedaan 4
- door bemiddeling afgedaan 2

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. De gemiddelde doorlooptijd is ongeveer gelijk aan 2002, zijnde circa 3,5 maanden.

3.3. Klachtbehandeling

Gelet op de aard van de klachten die de afgelopen twee jaar bij De Overijsselse Ombudsman (Oo) zijn ingediend, acht de Oo het zinvol hier aandacht te wijden aan de klachtbehandeling door de diverse gemeenten die bij de Oo zijn aangesloten. Daartoe wordt eerst ingegaan op de achtergrond van het aspect "klachtbehandeling", vervolgens wordt een aantal specifieke punten behandeld en ten slotte wordt de functie van de klachtencoördinator aan de orde gesteld.

Taak van de overheid (dienstverlening) en het recht om te klagen.

De samenleving (burgers) betaalt voor het verkrijgen van diensten van de overheid, die door die zelfde samenleving is ingesteld om hun belangen te behartigen. Dit betekent voor gemeenten niet alleen dat verantwoording wordt afgelegd aan burgers over doelen en resultaten, maar ook dat de mensen die bij de gemeentelijke organisatie mogen werken (ambtenaren) op verantwoorde wijze en respectvol met de hun toebedeelde taken omgaan.

Daarom dient de gemeente zich primair als dienstverlener te beschouwen en heeft de burger het recht om te klagen als die dienstverlening in zijn ogen te wensen over laat.

Het indienen van een klacht wordt gezien als een democratisch recht van burgers en geeft aan de gemeenteraad de mogelijkheid om klachten als een signaal te zien en het college van burgemeester en wethouders ter verantwoording te roepen. De controle functie van de raad wordt op die manier versterkt.

Echter, de taakopvatting van de overheid is eerder gericht op het tot stand brengen van zaken voor de lokale samenleving dan burgergericht. Mede dank zij de

aanbevelingen van de Nationale ombudsman (No) is er de laatste tien jaar een "vernieuwingsgolf" op gang gekomen, waarbij veel wordt gesproken over "klantgerichtheid". Ook wordt gesproken over "kwaliteitszorg".

Bij kwaliteitszorg gaat het met name om de vraag of de dienstverlening van de overheid adequaat is en eventueel verbeterd kan worden. Voor een goed werkend kwaliteitszorgsysteem worden daarom de ervaringen van burgers gebruikt om de kwaliteit van de organisatie en de dienstverlening te verbeteren.

Vereisten van behoorlijkheid.

De dienstverlening speelt zich af op het terrein van de beleidsuitvoering, een terrein dat vaak in de schaduw staat van dat van de beleidsvorming. De uitvoering is echter zichtbaar voor de burger, het is het terrein van de verantwoordelijkheid en het respect voor het omgaan met (de belangen van) de burger.

De kwaliteitseisen voor de uitvoering van het overheidsbeleid zijn volgens de No aan te duiden als "vereisten van behoorlijkheid". De burger heeft het recht om te klagen als daarmee door bestuurders en ambtenaren niet zorgvuldig wordt omgegaan. De No benadrukt dat een behoorlijke behandeling van klachten een belangrijk element vormt in de integrale kwaliteitszorg van de overheid. Klachtbehandeling moet daarom een hoge prioriteit genieten.

Wettelijke regeling.

Door toedoen van de aanbevelingen van de Nationale Ombudsman is er een wettelijke regeling gekomen voor het behandelen van klachten door de overheid. In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) worden regels gegeven voor de behandeling van klachten door bestuursorganen. Deze klachtbehandeling wordt ook wel "intern" genoemd, omdat de klachten eerst door het bestuursorgaan zelf (moeten) worden behandeld. Bij de "externe" klachtbehandeling spreekt een externe onafhankelijke instantie zich uit over klachten inzake het handelen van een bestuursorgaan, waaronder ook de interne klachtbehandeling valt. De Overijsselse Ombudsman is zo'n externe instantie.

Een bij de Overijsselse Ombudsman ingediende klacht kan dus (mede) betrekking hebben op de manier waarop het bestuursorgaan een klacht in de interne procedure heeft behandeld. Daarmee ligt de controle op de naleving van Hoofdstuk 9 Awb voor een belangrijk deel in handen van de Overijsselse Ombudsman en kan zij in individuele klachtprocedures beoordelen of het bestuursorgaan heeft voldaan aan de vereisten van Hoofdstuk 9 Awb. Ook worden de overige argumenten van klager en gemeente onderzocht en wordt een oordeel gegeven over de gedragingen van de gemeente, waarbij wordt getoetst aan de juridische gegrondheid en de vereisten van behoorlijkheid.

Aandachtspunten bij interne klachtbehandeling.

In de afgelopen twee jaar zijn de Oo een drietal punten opgevallen bij klachten die mede betrekking hadden op de voorafgaande klachtbehandeling bij de betrokken gemeente.

Klachtherkenning.

Het begrip klacht is niet wettelijk gedefinieerd en vaak wordt een klacht dan ook niet herkend. Klachtherkenning vraagt om een klachtontvankelijke houding en burgergerichtheid. Dit betekent dat er met open ogen en oren wordt gelezen en geluisterd, een houding van respect en inlevingsvermogen. Het indienen van een klacht bij de gemeente is immers "vormvrij", dus tegengesteld aan "ambtenarij". Een klacht kan mondeling tijdens een gesprek met een ambtenaar aan de orde

komen (wat duurt het toch lang....., waarom krijg ik geen informatie... en dergelijke), of een brief lijkt meer op een verhaal dan een klacht of klachten zijn verweven in de bezwaarschriften. Ook komt het voor dat burgers een argument een "bezwaar" noemen, terwijl zij daarmee een klacht bedoelen. Volgens vaste jurisprudentie van de No worden rappelbrieven ook beschouwd als een klacht over het uitblijven van antwoord.

Klachtontvankelijkheid betekent dus een positieve houding ten opzichte van klachten: een klacht betekent informatie over de kwaliteit van eigen functioneren en van de gemeentelijke organisatie.

Door onvoldoende klachtherkenning en onvoldoende toegang tot de interne klachtprocedure worden de mogelijkheden van de eigen interne klachtprocedure niet optimaal benut.

Indien het bestuursorgaan een mondelinge klacht niet heeft herkend, is volgens vaste jurisprudentie van de No toch voldaan aan het kenbaarheidsvereiste als voldoende aannemelijk is dat de klacht inderdaad is ingediend. Dit betekent dat de klacht bij de externe voorziening (Oo) ontvankelijk is. Echter, indien de burger stelt mondeling te hebben geklaagd, maar niet kan aangeven met wie hij/zij heeft gesproken, wordt ervan uitgegaan dat niet aan het kenbaarheidsvereiste is voldaan en wordt de klacht alsnog eerst voorgelegd aan het bestuursorgaan.

Hoorplicht en "onafhankelijke" behandeling.

De Oo constateert dat er klachten schriftelijk worden afgedaan door een bij de zaak betrokken ambtenaar zonder dat klager in de gelegenheid is gesteld om te worden gehoord over de bevindingen van de gemeente naar aanleiding van de klacht en de daarop gebaseerde zienswijze van de gemeente.

Artikel 9:7, eerste lid, van de Awb bepaalt dat de behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. In de Memorie van Toelichting bij artikel 9:7 van de Awb staat dat voor de gehele behandeling, dus voor het onderzoek (waarvan het horen deel uitmaakt!) en voor het beantwoorden van de vraag welke conclusies daaruit getrokken moeten worden, is bepaald dat daarmee niet belast mag worden degene die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Om hieraan uitvoering te geven kan een bestuursorgaan machtiging verlenen aan een ander, werkzaam onder zijn verantwoordelijkheid.

Het horen dient volgens vaste jurisprudentie van de No uitgangspunt te zijn in een klachtprocedure. Dit is ook hetgeen de wetgever blijkens de Memorie van Toelichting voor ogen heeft gestaan bij de invoering van artikel 9:10 Awb. Het recht om te worden gehoord is een fundamenteel recht.

Ontvangstbevestiging.

Ingevolge artikel 9:6 van de Awb dient het bestuursorgaan de ontvangst van een klachtbrief te bevestigen. De No is van oordeel dat dit binnen een week moet gebeuren. Daarvan kan alleen worden afgezien, indien de klacht binnen die termijn naar tevredenheid van klager aan de klacht is tegemoetgekomen. Overigens volgt uit de Memorie van Toelichting bij artikel 9:5 van de Awb dat de tevredenheid van een klager over de afhandeling van zijn klacht niet kan worden aangenomen louter op grond van het feit dat het bestuursorgaan zelf overtuigd is van de adequaatheid of redelijkheid van de eigen reactie op de klacht. Het gaat om de vraag of de klager

tevreden was en niet of hij naar het oordeel van het bestuursorgaan tevreden had moeten zijn.

Klachtencoördinator.

Het zorgdragen voor en bewaken van een zorgvuldige klachtprocedure vloeit, gelet ook op hetgeen hierboven is gezegd, voort uit en is de bedoeling van de Awb. Uit de praktijk van de Overijsselse Ombudsman blijkt dat er op dit punt door gemeenten nog veel fouten worden gemaakt, vooral door gebrek aan deskundigheid. De klachtencoördinator kan daarom hierin een belangrijke rol vervullen en met een deskundig oog toezien op de procedure, voorlichting geven over de klachtherkenning, toezicht houden op het horen van klagers, bij structurele problemen inzake de dienstverlening signalen afgeven aan het bestuur enzovoorts. In dat opzicht kan de klachtencoördinator van veel belang zijn voor de kwaliteit van het gemeentelijk handelen.

Daarom dient de positionering in de gemeente van de klachtencoördinator zodanig te zijn dat deze voldoende "ingang" heeft in de organisatie en ook met voldoende gezag kan handelen. Dit betekent dat de klachtencoördinator voldoende "rugdekking" moet hebben van de gemeentesecretaris en de burgemeester. Het verdient met het oog op dat laatste aanbeveling om de klachtencoördinator te laten rapporteren aan de "hoogste baas" in de gemeentelijke organisatie en de bestuurder die wettelijk moet toezien op de kwaliteit van de klachtbehandeling en die daarover jaarlijks in het burgerjaarverslag moet rapporteren aan de gemeenteraad.

4. KORTE WEERGAVE INHOUD KLACHTEN

4.1 Gemeente Almelo

Dossier 23903: niet adequaat reageren op verzoeken om bijstand.

Omdat de indruk bestond dat communicatiestoringen tussen klager en de sociale dienst in belangrijke mate ten grondslag lagen aan de klacht is in overleg met de klachtencoördinator van de gemeente een bemiddelingstraject ingezet. Dit heeft uiteindelijk als resultaat gehad dat de zaken tot tevredenheid van klager zijn opgelost en de klacht buiten verdere behandeling kon blijven.

Dossier 28503: termijn klachtbehandeling/ onheuse bejegening.

De klachtbehandeling heeft plaats gevonden conform de voorschriften van Hoofdstuk 9 Awb, maar de termijn van behandeling heeft de wettelijke termijn ruimschoots overschreden.

De klacht betreft de handelwijze van twee sociaal-rechercheurs in het kader van een onderzoek naar vermeende steunfraude. De commissie is niet bevoegd de klacht te onderzoeken voorzover die het opsporingsonderzoek betreft naar een mogelijk gepleegd strafbaar feit, dat wordt voorgelegd aan de strafrechter. Wel heeft de commissie onderzocht of de sociaal-rechercheurs zich in hun bejegening de grenzen van proportionaliteit en subsidiariteit hebben overschreden. Na onderzoek komt de commissie tot het oordeel dat er geen feiten of omstandigheden zijn die de stelling van klager zouden bevestigen, zodat de klacht ongegrond wordt verklaard.

Dossier 28703: niet reageren op klacht.

De klacht betreft het niet reageren op een aantal vragen die door een werkgroep zijn voorgelegd aan de gemeente en het niet reageren op de vervolgens ingediende klacht. Na onderzoek blijkt dat er sprake is van een gebrek aan communicatie tussen het Wijkplatform en de werkgroep. De commissie is van oordeel dat materieel gezien de gemeente ervan mocht uitgaan dat de gesprekken en correspondentie die met het Wijkplatform zijn gevoerd naar alle groeperingen in de wijk werden "doorgecommuniceerd". In zoverre is de klacht ongegrond. De gemeente heeft echter onbehoorlijk gehandeld door de klacht van de werkgroep niet formeel conform de daarvoor geldende regels af te handelen.

Aanbeveling: de gemeente wordt geadviseerd de formele gang van zaken met betrekking tot het interne en externe klachtrecht nog eens nadrukkelijk onder de aandacht te brengen van de diverse afdelingen.

Dossier 31103: niet reageren op klacht/ ondeugdelijke correspondentie.

De gemeente heeft op meerdere brieven die een klacht inhielden niet gereageerd en ook niet de interne klachtprocedure gevolgd toen eenmaal een formele klacht was ingediend. Voorts heeft de gemeente, ondanks toezeggingen daartoe, de commissie niet in het bezit gesteld van alle relevante stukken. De commissie is van oordeel dat de gemeente onbehoorlijk heeft gehandeld.

Aanbeveling: de gemeente wordt dringend geadviseerd te bezien of de gemandateerde afdoening van klachten van burgers door de gemeentelijke afdelingen op een juiste wijze worden uitgevoerd.

Verder wordt geadviseerd een zodanige voorziening te treffen dat het college van B&W inzicht heeft in het aantal klachten en de wijze waarop die worden afgedaan.

4.2 Gemeente Bathmen

Geen klachten ontvangen.

4.3 Gemeente Borne

Geen klachten ontvangen.

4.4 Gemeente Haaksbergen

In 2003 geen klachten ontvangen.

Wel zijn in dit verslagjaar zijn de dossiers 166-02, 182-02 en 185-02 uit 2002 afgerond. Hieronder de korte weergave van die dossiers.

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.

Na onderzoek oordeelt de commissie dat de gemeente jegens klager niet behoorlijk heeft gehandeld door niet in te gaan op gestelde vragen, door het verstrekken van feitelijk onjuiste informatie en door geen behoorlijke interne klachtenprocedure toe te passen.

Dossier 182-02: Onzorgvuldig handelen bij kaveluitgifte.

Klager heeft met de gemeente uitvoerig gecorrespondeerd over het feit dat hem ten onrechte geen bouwkegel 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 commissie concludeert na onderzoek dat de gemeente jegens klager niet behoorlijk heeft gehandeld door hem ten onrechte niet op de gegadigdenlijst te plaatsen, te weinig toezicht en controle te hebben uitgeoefend op de naleving van de exploitatieovereenkomst door de makelaar en door het verstrekken van onjuiste informatie.

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.

Na bestudering van het omvangrijke dossier spreekt de commissie als haar oordeel uit dat de gemeente op een aantal momenten in de (complexe) procedure jegens klager niet behoorlijk heeft gehandeld door niet steeds voortvarend het proces te vervolgen, niet duidelijk te zijn over de planschadebijkomst en het niet, dan wel niet-tijdig beantwoorden van brieven.

4.5 Gemeente Hengelo

Dossier 23003: niet herkennen van klacht/ lange duur behandeling aanvragen WVG-voorziening/ het regelmatig mondeling afdoen van onderdelen van de aanvragen.

Namens klager is bij de wethouder in maart 2002 geklaagd over het uitblijven van een beslissing over de mogelijkheid tot aankoop van een strookje grond bij de woning van klager alsmede over het niet adequaat reageren op verzoeken ingevolge de WVG. Deze klacht is door de gemeente niet herkend als een klacht in de zin van Hoofdstuk 9 van de Awb.

Klager heeft een aantal aanvragen liggen voor een WVG-voorziening, waarop niet dan wel pas na verloop van ruim een jaar wordt beslist. Ook zijn er aanvragen, waarvoor door de gemeente een mondelinge afwijzing wordt gegeven. Deze gedragingen, het niet tijdig en op onderdelen niet in formele zin beschikken op aanvragen om voorzieningen ingevolge de WVG, zijn naar het oordeel van de commissie onbehoorlijk.

Terzake van de grondtransactie heeft de commissie bemiddeld en aangedrongen op een spoedige afhandeling, welke bemiddeling resultaat heeft gehad.

Dossier 25203: niet herkennen van klacht/ lange duur behandeling bezwaarschrift/ postbehandeling en archivering.

In januari 2001 levert klager, die in Borne woont, een partij grof vuil af bij het stortstation van de gemeente. Hij moet daarvoor stortrecht betalen, dat hij bij brief van 9 januari 2001 terugvraagt van de gemeente. Nadat klager meerdere keren had gevraagd om antwoord op zijn verzoek, biedt het hoofd van de betreffende afdeling bij brief van 8 april 2002 (!) excuses aan voor de late beantwoording en bericht klager dat aan zijn verzoek niet kan worden voldaan, omdat klager ervoor heeft gekozen het grof vuil in Hengelo aan te bieden en niet in Borne. Op 27 september 2002 dient klager een bezwaarschrift in bij de bezwaarschriftencommissie van de gemeente. Klager ontvangt geen reactie en doet daarom op 14 januari 2003 een "allerlaatste verzoek" om behandeling van zijn bezwaarschrift. Vervolgens richt klager zich tot de Nationale ombudsman en daarna tot de Overijsselse Ombudsman. De Overijsselse Ombudsman vraagt bij brief van 16 april 2003 aan B&W een verklaring voor het feit, dat kennelijk door of namens de bezwaarschriften-commissie op geen enkele wijze is gereageerd op de brieven van klager. Er volgt geen reactie van de gemeente.

Op 23 mei 2003 neemt de Ombudscommissie contact op met de klachtencoördinator, die niet aanwezig is. Volgens onderzoek van een collega blijkt dat de correspondentie ten onrechte niet is terechtgekomen bij de bezwaarschriftencommissie en in het archief is beland bij de afdeling milieu.

De commissie is van oordeel dat de klacht ontvankelijk is, nu deze bij brief van 14 januari 2003 bekend is gemaakt bij de gemeente. De gemeente heeft geen klachtbehandeling toegepast, omdat zij de klacht niet heeft herkend.

De gedraging ten aanzien van het niet tijdig behandelen van het bezwaarschrift ten gevolge van een niet adequate postbehandeling en archivering is niet behoorlijk.

Dossier 306-03: de klacht betreft het niet nakomen van toezeggingen tot levering van een vrije kavel.

Klager heeft bij de gemeente daarover een klacht ingediend, welke door de gemeente conform de voorschriften van Hoofdstuk 9 Awb is behandeld.

In 1994 heeft klager zich laten inschrijven voor een vrije woningbouwkavel bij de gemeente. Bij brief van 15 oktober 1999 bericht de gemeente hem dat hij potentieel gegadigde is. De gemeente voegt daaraan toe dat, gelet op het grote

aantal gegadigden voor een bouwkaavel, het geen garantie is dat reageren ook betekent dat klager in dit plan daadwerkelijk een optie op een kavel of een woning zal krijgen. Op 5 oktober 2000 bericht de gemeente aan alle ingeschrevenen dat er een aantal problemen zijn met het bestemmingsplan en tevens dat particuliere ontwikkelingsmaatschappijen belangrijke posities hebben verworven in het plan, waardoor het aantal kavels is beperkt tot 28. Bij brief van 30 maart 2001 wordt klager in de gelegenheid gesteld zijn voorkeur aan te geven voor één van de 28 kavels. Klager is dan nummer 76 op de wachtlijst. Bij brief van 20 juni 2001 aan B&W eist klager toewijzing van een vrije kavel. Klager baseert zich op van de zijde van de gemeente bij hem gewekt vertrouwen als gevolg van namens de gemeente gedane toezeggingen, door hem ontleend aan een mededeling tijdens een in 1999 gehouden Bouwbeurs, welke mededeling volgens klager in latere gesprekken door ambtenaren zijn erkend. In de brief van 31 juli 2001 wordt erkend dat gegadigden op de Bouwbeurs zijn geïnformeerd op basis van gegevens die toen beschikbaar waren, maar dat van de 150 kavels er door toedoen van projectontwikkelaars er thans nog maar 28 zijn, waarvan alle gegadigden bij brief van 5 oktober 2000 op de hoogte zijn gesteld.

Na onderzoek overweegt de commissie dat niet gebleken is dat aan klager hard te maken concrete toezeggingen zijn gedaan, dat in de briefwisseling de gemeente steeds correct heeft aangegeven dat geen garantie tot levering van een kavel kon worden gegeven en dat de gemeente tijdig de veranderde omstandigheden aan gegadigden kenbaar heeft gemaakt. De klacht is derhalve ongegrond.

Wel is de commissie van oordeel dat de gemeente bij uitgifte van grond moet handelen volgens heldere, voor een ieder kenbare en daarmee controleerbare gedragslijnen. Van de gemeente mag transparant handelen worden verwacht, zodat de gemeente de schijn van willekeur voorkomt.

De commissie doet de gemeente de **aanbeveling**, aan gegadigden voor een kavel grond die zich op een wachtlijst laten plaatsen, expliciet de status daarvan aan te geven en daarbij tevens aan te geven, dat de gemeente zich het recht voorbehoudt in bepaalde nader te beschrijven situaties af te wijken van deze wachtlijst.

Dossier 37303: onheuse bejegening / niet correct verzenden van stukken aan gemachtigde / niet reageren op ingediende klachten.

Klager wordt vertegenwoordigd door een gemachtigde hetgeen bij de gemeente duidelijk bekend is. Hem worden echter niet alle relevante stukken, betrekking hebbende op zijn cliënt, toegezonden. Tevens ervaart gemachtigde onheuse bejegening bij verzoeken om toezending van stukken. Op door klager en gemachtigde ingediende klachtbrieven wordt niet gereageerd, waarna zij zich tot de ombudscommissie wenden.

Het verzoek van de commissie om toezending van stukken is voor de gemeente aanleiding alsnog de klacht met spoed te behandelen. Klagers zijn over de afdoening niet tevreden en verzoeken de ombudscommissie de klacht in behandeling te nemen.

De commissie heeft ten tijde van het schrijven van dit verslag het dossier nog in behandeling.

4.6 Gemeente Hof van Twente

In 2003 is ook het dossier 137-02 uit 2002 afgerond. Hieronder tevens de korte weergave van dit dossier.

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 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.

Dossier 26903: bejegening door contactpersoon afdeling sociale dienst.

De interne klachtbehandeling heeft overeenkomstig de voorschriften van hoofdstuk 9 Awb plaats gevonden.

De klacht komt erop neer dat de gemeente de dochter van klager dwingt weer bij haar ouders te gaan wonen op straffe van verlies van een uitkering. De dochter woont bij haar broers, hetgeen volgens klager in overeenstemming is met de familiecultuur en vanwege de woonsituatie meer passend is. De contacten met de consulent zijn zeer gespannen en klager heeft daarom aan de gemeente gevraagd om een andere consulent. Voor de voltallige commissie verklaart klager dat hij en zijn gezin afkomstig zijn uit het noordelijke deel van Irak en dat zij grote problemen ervaren met de bijstandsconsulent die van Turkse afkomst is. Naar de mening van klager spelen de Turks-Arabische tegenstellingen, die zich onder meer uiten in wederzijdse achterdocht, daarbij een grote rol. Hun gedwongen contacten met deze consulent bezorgen hem en zijn familie grote geestelijke schade, wat zich ook uit in ziekteverschijnselen. Zij willen daarom geen contact meer met deze consulent en willen hem ook geen stukken meer overhandigen. Klager vraagt aan de gemeente daarom een andere consulent.

De commissie overweegt dat, hoewel zij er begrip voor heeft dat de gemeente in beginsel niet kan ingaan op verzoeken om een andere consulent toe te wijzen, zij zich kan voorstellen dat er uitzonderlijke situaties kunnen zijn die aanleiding kunnen geven hiertoe toch over te gaan. Juist in de context van de hedendaagse internationale situatie, waarbij er spanningen zijn tussen Irak en Turkije, met name waar het gaat om de Noord-Irakese grensstreek, kan er voor het college van B&W aanleiding zijn om in deze uitzonderlijke situatie tot een heroverweging van zijn beslissing te komen.

Aanbeveling: de commissie beveelt in de gegeven situatie aan op humanitaire gronden te komen tot een heroverweging van de eerder genomen beslissing over het niet vervangen van de consulent.

4.7 Gemeente Oldenzaal

Dossier 30103: niet nakomen van beloften en weigering om handhavend op te treden.

Gemeente komt belofte niet na door een bepaalde brief aan een andere instantie te zenden dan was afgesproken. Daarnaast wordt verweten niet handhavend op te

trede tegen overtreding van het rookverbod in winkelcentra. Wat betreft het laatste acht de commissie zich niet bevoegd omdat het hier gaat om landelijke regelgeving, waarvan de handhaving aan anderen dan aan de gemeente is opgedragen c.q. wordt overgelaten.

Wat betreft het niet-nakomen van de belofte komt de commissie op basis van onderzoek tot de conclusie dat op grond van geldende richtlijnen binnen de instantie waarvoor de brief bestemd was op goede wijze is doorgezonden en correcte behandeling heeft gekregen. De brief is aan de afgesproken instantie gezonden, doch slechts geadresseerd aan een andere functionaris. De commissie verklaart de klacht ongegrond.

4.8 Gemeente Olst-Wijhe

Dossier 25303: gemeente acht klachtbehandeling niet zinvol/ niet nakomen toezegging voor vaststellen beleid/ onzorgvuldige besluitvorming.

Vanaf het begin van de jaren negentig is klager bezig met het verkrijgen van toestemming voor een groter aantal kampeermiddelen dan op grond van het vigerende bestemmingsplan is toegestaan. Eind 2001 is er een doorbraak in die zin dat klager een overeenkomst sluit met de burens voor een maximaal aantal kampeermiddelen. Op grond van die overeenkomst besluit de gemeente in februari 2002 klager een vrijstelling of ontheffing te verlenen van het verbod om zonder vergunning een kampeerterrein te houden onder bepaalde voorwaarden.

In 1996 heeft de gemeente al de toezegging gedaan dat er gemeentelijk beleid zou worden vastgesteld ten aanzien van kleinschalig kamperen, maar deze toezegging is ten tijde van de klacht nog steeds niet is nagekomen. Dit betekent dat klager afhankelijk is van de toestemming van de burens, nu immers de burens bepalen of een verzoek aan de gemeente om uitbreiding van het aantal kampeermiddelen wordt toegestaan of afgewezen.

In februari 2003 dient klager een klacht in bij de gemeente, waarbij de gemeente verweten wordt dat er na al die jaren nog steeds geen beleid is vastgesteld, terwijl klager stelt dat het er sterk op lijkt dat de ambtenaren al die jaren bewust naar mogelijkheden hebben gezocht om de zaak te traineren. De gemeente beantwoordt de klacht met te stellen dat er in de kwestie besluiten zijn genomen die onherroepelijk zijn geworden en dat het feit dat klager het niet eens is met het gemeentelijk beleid niet betekent dat hij daarover een klacht kan indienen.

De commissie is op grond van haar onderzoek van oordeel dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld, nu de klacht ten onrechte niet via de interne klachtprocedure is afgehandeld, de aan klager gedane toezegging dat de gemeente beleid zou vaststellen ten aanzien van kleinschalig kamperen niet is nagekomen en het besluit op verzoeken van klager met betrekking tot de uitbreiding van het aantal kampeermiddelen laat afhangen van instemming van de burens en niet aan een objectief criterium toetst (ontbreken van gemeentelijk beleid).

Dossier 35703: klachtprocedure conform Hoofdstuk 9 Awb/geen schending van vertrouwen.

In 1993 wordt aan klager een kavel toegewezen op grond van het feit dat hij 50 punten had. In april van dat jaar blijkt dat "zijn" kavel aan iemand anders is toegewezen. Klager protesteert daartegen tijdens een commissievergadering. De leden van de commissie vinden het vreemd dat bij de toewijzing van kavels zomaar van vastgestelde regels kan worden afgeweken en besluit in een volgende vergadering dat de commissie van oordeel is dat de procedure niet juist is geweest. Volgens de notulen van de vergadering zegt de voorzitter erop uit te zijn de zaak

netjes op te lossen. Vervolgens wordt in december 1993 in een brief aan de advocaat van klager meegedeeld dat bij de toekomstige uitgifte klager de eerste keus zal krijgen. In maart 2000 attendeert klager de gemeente bij brief op die toezegging. In oktober 2000 kiest klager voor voorrang bij een kaveluitgifte in bestemmingsplan Zonnekamp, en in december 2002 blijkt dat klager nog steeds interesse heeft. Op 23 december 2002 wordt aan klager een globale schets gezonden, op 13 januari 2003 volgt een rappel en op 5 maart 2003 wordt opnieuw een aanbieding gedaan, waarbij de prijs wordt genoemd en de bouwvoorschriften en voorwaarden inzake gronduitgifte worden meegezonden. Op 10 maart 2003 maakt klager bezwaar tegen een artikel uit de voorwaarden, namelijk het verbod op doorverkoop binnen vijf jaar, met als argument dat als hem een kavel in 1993 was toegewezen de termijn van vijf jaar al tweemaal zou zijn verlopen. In een mondeling gesprek vraagt klager ook om vrijstelling van de vijfjaar termijn voor het geval zijn huidige woning onverkoopbaar zou blijken. De gemeente weigert aan klager de gevraagde vrijstelling, maar is wel bereid om vrijstelling te overwegen voor het geval klager naar een seniorenwoning gaat verhuizen. Daarop volgt de formele klacht van klager.

De ombudscommissie overweegt dat de verwijten die klager richting gemeente maakt overtuigender zouden zijn geweest indien hij in de periode 1993 tot 2000 ook regelmatig aan de bel zou hebben getrokken. Anderzijds is het zo dat het niet de schuld was van klager dat de wethouder de spelregels indertijd veranderde en aan klager in strijd met de gedane toewijzing hem de toegezegde kavel ontnam. Voorts staat vast dat van een effectief herstel van het begane onrecht geen sprake is geweest.

De klacht wat betreft de verbodsbepaling van doorverkoop binnen vijf jaar acht de commissie ongegrond, nu klager tijdens de hoorzitting bij de gemeente zelf heeft verklaard dat hem geen toezeggingen zijn gedaan daaromtrent.

Daarom spreekt de commissie als haar oordeel uit dat de gemeente, gelet op datgene wat van haar als rechtsopvolgster van de voormalige gemeente Olst binnen redelijk grenzen mocht worden verwacht, de verplichtingen die jegens klager bestonden, in zijn algemeenheid correct heeft gehandeld en heeft getracht voor klager alsnog een oplossing te vinden. De commissie meent voorts dat het van zorgvuldigheid zou hebben getuigd als de gemeente zich bezonnen had over een "gebaar" jegens klager om op die wijze het in het verleden begane onrecht zoveel mogelijk te herstellen. In dat opzicht oordeelt de commissie dat de gemeente jegens klager niet zorgvuldig heeft gehandeld.

4.9 Gemeente Raalte

In 2003 is dossier 188-02 uit 2002 afgerond. Hieronder tevens de korte weergave van dit dossier.

Dossier 188-02: Niet afdoende verhelpen van klachten over straatverlichting.

Betrokkene klaagt 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.

Over het al dan niet goed functioneren van de straatverlichting doet de commissie geen uitspraak. De commissie concludeert wel dat de gemeente jegens klaagster niet behoorlijk heeft gehandeld door over het probleem onvoldoende te communiceren.

Dossier 26203: niet nakomen van afspraken.

Klager woont in een gebied waarvan de agrarische bestemming is gewijzigd in woonbebouwing. Hij had van de gemeente de concrete toezegging dat op kosten van de gemeente een tweede uitrit zou worden gerealiseerd, zodra de gemeente met de aanleg van de definitieve bestrating zou beginnen. Ondanks herhaaldelijk aandringen wordt deze toezegging niet nagekomen, waarna klager zich tot de ombudscommissie wendt.

Naar aanleiding van het verzoek om nadere informatie antwoordde de gemeente dat er kennelijk sprake is geweest van interne misverstanden (o.a. door personeelswisselingen), maar dat de uitrit alsnog zal worden gerealiseerd. Voor klager was dit aanleiding de klacht in te trekken.

4.10 Gemeente Staphorst

Dossier 24003: lange termijn klachtbehandeling/ lange termijn planologische procedure.

Zowel wat betreft de lange termijn van afhandeling van de klachten, als ook de lange termijn van de planologische procedure acht de commissie de klachten grotendeels gegrond. Bij de uiteindelijke afhandeling van de klacht heeft de gemeente in een brief aan de klagers ook ruiterlijk erkend dat er een aantal fouten is gemaakt en heeft daarvoor excuses aangeboden.

4.11 Gemeente Twenterand

Dossier 26503: privacy.

Klager wilde van de gemeente weten wanneer hij zijn afvalcontainers buiten moet zetten. Daarop werd hij doorverbonden met de ROVA-informatielijn en hem de gewenste informatie werd verschaft. Klager is van mening dat hij niet zonder zijn nadrukkelijke toestemming had mogen worden doorverbonden met een andere instantie en dient daarover een klacht. De commissie is van oordeel dat de gemeente zich jegens klager niet onbehoorlijk heeft gedragen. Integendeel, hij kreeg snel en adequaat de door hem gewenste informatie.

De commissie heeft de klacht ongegrond verklaard en zonder nader onderzoek met een verkorte procedure afgedaan.

4.12 Gemeente Zwartewaterland

In 2003 is dossier 199-02 uit 2002 afgerond. Hieronder tevens de verkorte weergave van dit dossier.

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. Nadat klager heeft laten weten de beslissing op zijn klacht onvoldoende te vinden, heeft de commissie de behandeling ter hand genomen, waarbij de derde grief – het niet in behandeling nemen van de klacht door de gemeente – is vervallen. De commissie is tot het oordeel dat de gemeente jegens klager onbehoorlijk heeft gehandeld door na te laten op eigen initiatief de ruilovereenkomst uit 1994 na te leven; op oneigenlijke gronden medewerking aan een noodzakelijke wijziging van het bestemmingsplan mee te werken en klager in het ongewisse te laten wanneer die medewerking wel mag worden verwacht.

Dossier 35803: niet inhoudelijk reageren op bezwaren / toezeggingen niet nakomen / geen duidelijkheid verschaffen over omvang bouwplannen.

Klager verwijt de gemeente niet inhoudelijk in te gaan op bezwaren van omwonenden tegen de bouw van een Multi-Functionele Accommodatie (MFA); op een onjuiste manier afwegingen maakt; toezeggingen aan omwonenden niet nakomt; de bezwaren van omwonenden onvoldoende heeft meegewogen en geen duidelijkheid schept over de omvang van de bebouwing.

Voorzover de klachten betrekking hebben op het planologisch beleid van de gemeente, zoals locatiekeus en belangenafweging, laat de commissie deze buiten beschouwing omdat zij niet bevoegd is daarover een oordeel uit te spreken. De commissie oordeelt na onderzoek dat de gemeente jegens klager niet behoorlijk heeft gehandeld door toegezegde stukken (verslagen en onderzoeksrapporten) niet binnen redelijke termijn beschikbaar te stellen. De commissie is verder van mening dat de gemeente onzorgvuldig heeft gehandeld door zienswijzen van klager e.a. niet op basis van een eigen afweging te weerleggen maar te volstaan met verwijzing naar het reeds veel eerder uitgebrachte locatieonderzoek.

4.13 Regio Twente

Geen klachten ontvangen.

4.14 Regio IJssel Vecht

Geen klachten ontvangen.

BIJLAGEN

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