

STICHTING DE OVERIJSSSE OMBUDSMAN

JAARVERSLAG 2005

Raalte, april 2006.

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD.	4
ALGEMEEN.	5
Ontstaansgeschiedenis Overijsselse Ombudsman.....	5
Deelnemers.	5
Samenstelling bestuur.....	5
Financiën.....	6
Secretariaat.	6
Wetgeving.	6
OVERIJSSELSE OMBUDSCOMMISSIE.....	7
Samenstelling.	7
Taak.	7
Taakverdeling.	7
Onafhankelijkheid en onpartijdigheid.....	8
Overleg met de deelnemers.	8
Werkwijze.	9
Toetsingsnormen.	11
BEHANDELDE KLACHTEN.	12
Klachtcijfers.	12
Grafieken en tabellen klachtbehandeling 2005.....	13
JURIDISERING VAN HET KLACHTRECHT.	17
Inleiding	17
De gemeente als dienstverlener.....	17
De kwaliteit van dienstverlening	17
Slotopmerking en aanbeveling.....	18
ANONIEME SAMENVATTINGEN KLACHTEN 2005.	20

VOORWOORD.

In 2005 stonden de bestuursorganen op lokaal niveau voor de beslissing te kiezen uit de verschillende opties voor een externe tweedelijns klachtvoorziening. Per circulaire van 8 maart 2005 heeft de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties de gemeentebesturen geïnformeerd over de verschillende mogelijkheden die de nieuwe Wet extern klachtrecht biedt.

Het verheugt de Overijsselse Ombudscommissie dat de reeds eerder toegetreden gemeenten en samenwerkingsverbanden de relatie met de Stichting De Overijsselse Ombudsman hebben gecontinueerd. Bij elkaar biedt deze Stichting een externe klachtvoorziening voor ruim 460.000 inwoners van Overijssel.

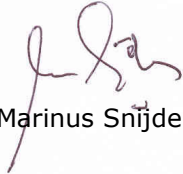
Tot tevredenheid stemt tevens, dat het bestuur met succes het hoofd heeft weten te bieden aan de financiële perikelen van de stichting, door toedoen van een meer solide financiële regeling met de deelnemers en kostenbeheersingmaatregelen van de kant van de Ombudscommissie. Uitgangspunt voor bestuur en commissie is daarbij de professionele en financiële gelijkwaardigheid met het werk en de tarieven van de Nationale Ombudsman. Daarmee komt de meerwaarde van de Overijsselse Ombudsman, namelijk een laagdrempelige voorziening, letterlijk dichtbij, voor de betrokken inwoners van Overijssel goed tot uitdrukking.

Het aantal verzoekschriften tot klachtbehandeling door de Overijsselse Ombudsman neemt toe. Niettemin blijft een punt van zorg de relatieve onbekendheid van de Overijsselse ombudsvoorziening. Dit blijkt vooral uit het gegeven, dat nogal wat klagers zich eerst tot de Nationale Ombudsman hebben gewend. Door het al geruime tijd bestaan en door toedoen van uitgebreide reclame-campagnes geniet de Nationale Ombudsman kennelijk meer bekendheid. Op zich is dat geen probleem, omdat er over en weer een doorzendplicht is. Op lokaal niveau blijft echter het bekendheidsaspect van de Overijsselse externe klachtvoorziening voor de eigen inwoners een aandachtspunt voor de deelnemers.

Naast de gebruikelijke inhoudelijke en getalsmatige verantwoordingen, schenkt de commissie in dit jaarverslag speciale aandacht aan de door haar ervaren zekere mate van juridisering van het klachtrecht. De commissie heeft geconstateerd, dat in een aantal klachten die aan haar ter beoordeling zijn voorgelegd dit aspect in de hoor- en wederhoor-procedure aan de orde is. De commissie is van oordeel dat dit niet echt past bij de essentie van het klachtrecht en heeft er om die reden behoefte aan daar de vinger bij de leggen.

Tot slot wil ik op deze plaats mijn mede-commissieleden van harte bedanken voor de enthousiaste en deskundige inbreng in het werk van de commissie en het secretariaat voor de adequate administratieve ondersteuning.

Maart 2006.



Marinus Snijder, voorzitter van de Overijsselse Ombudscommissie.

ALGEMEEN.

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. Toen was de verwachting dat de Wet Extern Klachtrecht per 1-1-2002 in werking zou treden.

Uiteindelijk is de wet van 3 februari 2005 op 22 februari 2005 in het Staatsblad gepubliceerd. Gemeenten kregen tot 1 januari 2006 de tijd het externe klachtrecht zodanig te organiseren dat aan de vereisten van de wet wordt voldaan. Gemeenten die geen keuze kenbaar hebben gemaakt vallen vanaf 1 januari 2006 van rechtswege onder de bevoegdheid van de Nationale Ombudsman.

Een peiling onder de Overijsselse gemeenten wees destijds uit dat er voldoende draagvlak aanwezig zou zijn om een dergelijke voorziening onder regie van de VNG, afdeling Overijssel in het leven te roepen.

Op 21 december 2000 werd bij notariële akte de Stichting De Overijsselse Ombudsman opgericht en werden de statuten vastgesteld.

Op 1 januari 2002 ging de Overijsselse Ombudscommissie daadwerkelijk van start.

Deelnemers.

Op 1 januari 2005 waren de navolgende gemeenten en regionale samenwerkingsverbanden aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman:

de gemeenten Almelo, Borne, Haaksbergen, Hengelo, Oldenzaal, Olst-Wijhe, Raalte, Staphorst, Twenterand en Zwartewaterland en Zwolle, alsmede de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden Regio IJssel Vecht en Regio Twente.

Het Regionaal Indicatie Orgaan IJssel Vecht te Zwolle, dat per 1 januari 2004 aansloot, heeft op 1 januari 2005 het lidmaatschap beëindigd in verband met de centralisering van de indicatieorganen.

De invoering van de Wet extern klachtrecht heeft verstrekkende gevolgen voor gemeenten en gemeenschappelijke regelingen die een eigen ombudsvoorziening hebben of niets geregeld hebben. Middels een informatiecampagne zijn in 2005 de gemeenten die nog niet bij de Overijsselse Ombudsman waren aangesloten, actief benaderd met informatie over de Wet extern klachtrecht en de mogelijkheden die de Overijsselse Ombudsman te bieden heeft. Deze actie heeft helaas geen nieuwe deelnemende gemeenten opgeleverd. Wel heeft het samenwerkingsverband Soweco te Almelo gekozen voor de Overijsselse Ombudsman en hebben het Woningstichting Zwolle en Stadstoezicht Almelo de mogelijkheid van aansluiting nog in beraad.

Samenstelling bestuur.

Het bestuur van de Stichting De Overijsselse Ombudsman werd op 1 januari 2005 gevormd door:

De heer drs. C.G.A.A. Brekelmans, burgemeester van Borne (voorzitter).

De heer drs. G.A. ter Ellen, wethouder van Hengelo (vice-voorzitter).

De heer mr. H.A. Lassche, gemeentesecretaris van Raalte (secretaris/penningmeester).

In 2005 hebben zich in de samenstelling van het bestuur geen wijzigingen voorgedaan.

Financiën.

Het financiële jaar 2005 is afgesloten met een gering positief saldo.

De per 1 januari 2004 ingevoerde regeling dat de vaste kosten worden gedekt door een jaarlijkse bijdrage per inwoner en de variabele klachtgerelateerde kosten middels een tarief voor de behandeling van een klacht, is een goede beslissing gebleken.

Secretariaat.

De secretariaatsmedewerkers van de afdeling Overijssel van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten verzorgen tevens het secretariaatswerk voor de Stichting De Overijsselse Ombudsman en de Overijsselse Ombudscommissie. Met de inhoudelijke behandeling van klachten houden zij zich niet bezig.

De medewerkers van het secretariaat zijn:

De heer J.H. Lipman, secretaris van de commissie.

Mevrouw G.J.M. van den Enk-In 't Veld, plv. secretaris.

In 2005 hebben zich hierin geen wijzigingen voorgedaan.

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 per 1 januari 2002 de Wet extern klachtrecht in werking zou treden moest meermalen worden bijgesteld. Zoals hiervoor reeds gemeld is de wet van 3 februari 2005 op 22 februari 2005 in het Staatsblad gepubliceerd (Stbl.2005 71)

Door de inwerkingtreding van deze Wet bleken enkele aanpassingen in de statuten noodzakelijk. Om die reden zijn bij notariële akte d.d. 15 december 2005 de statuten opnieuw vastgesteld.

Daarnaast moest ook het huishoudelijk reglement aangepast worden. Het bestuur van de Overijsselse Ombudsman en de Ombudscommissie hebben gekozen voor het opstellen van een Reglement voor de aanstelling en werkwijze van de Overijsselse Ombudsman en het Protocol werkzaamheden Overijsselse Ombudscommissie. Beide zijn in 2005 opgesteld en in werking getreden per 1 januari 2006. U kunt deze documenten raadplegen op onze internetsite www.overijsselseombudsman.nl.

OVERIJSSELSE OMBUDSCOMMISSIE

Samenstelling.

Op 1-1-2005 waren lid van de Ombudscommissie:

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.

Mevrouw mr. A.D. van Zeben, werkzaam bij de Commissie Klachtenbehandeling

Aanstellingskeuringen te Utrecht. Daarvoor o.m. werkzaam bij de Gemeentelijke

Ombudsman Amsterdam en tot 1-1-2004 tevens bij de Zwolse Ombudscommissie.

Mevrouw mr. drs. G. Edelenbos. Ook zij was tot 1-1-2004 werkzaam bij de Zwolse

Ombudscommissie. Daarvoor was mevrouw Edelenbos onder meer werkzaam bij de

Nationale Ombudsman.

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 en Protocol.

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. Het college van burgemeester en wethouders moet binnen een korte termijn een standpunt innemen 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 in de zin van de regeling ontvangen.

Taakverdeling.

Gelet op hun specifieke deskundigheid in het klachtrecht en de behandeling van klachten heeft de commissie mevrouw Van Zeben en mevrouw Edelenbos aangewezen als

onderzoeker/rapporteur, als bedoeld in artikel 5, lid 2 van het Reglement en artikel 1.3 van het Protocol voor de behandeling van klachten.

De onderzoeker/ rapporteur legt de rapportage, uitmondend in een voorlopig oordeel over de klacht, voor aan de overige commissieleden die daarover een besluit nemen.

Onafhankelijkheid en onpartijdigheid.

De onafhankelijkheid van Ombudscommissie is geregeld in de Gemeentewet, het Reglement en het Protocol. Zo bepaalt artikel 81t lid 2 van de Gemeentewet dat de Ombudsman ter zake van de uitoefening van zijn werkzaamheden geen instructies ontvangt, noch in het algemeen, nog voor een enkel geval.

In het in 2005 vastgestelde Reglement voor de aanstelling en werkwijze van de Overijsselse Ombudscommissie wordt in artikel 7 nader ingegaan op de onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de Overijsselse Ombudscommissie. Artikel 1.4 van het Protocol bepaalt dat aan de behandeling van een verzoek niet wordt meegewerkt door een lid van de kamer dat betrokken is geweest bij de gedraging waarop het verzoek betrekking heeft.

Hoewel Reglement en Protocol pas per 1 januari 2006 in werking treden, wil de Ombudscommissie toch graag voldoen aan hetgeen hierin is bepaald.

De leden van de Ombudscommissie bekleden de navolgende nevenfuncties:

De heer Snijder:

voorzitter kamer 3 van de Algemene Bezwaarschriftencommissie van de gemeente Deventer;

voorzitter van de Rekenkamercommissie van de gemeente Amersfoort;
adviseur/onderzoeker in opdracht van gemeenten, niet zijnde aan de Stichting de Overijsselse Ombudsman deelnemende gemeenten.

De heer Lunenburg:

rechter-plv. Rechtbank Almelo
lid Raad van Commissarissen van Stadstoezicht Almelo b.v.
bestuurslid afdeling Almelo van 3VO
secretaris van de Stichting Fietsen voor een Ander

Mevrouw mr. A.D. van Zeben:

secretaris Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen
commissielid Adviescommissie voor bezwaarschriften gemeente Leusden

Mevrouw mr. drs. G. Edelenbos:

geen nevenfuncties

Als gevolg van artikel 1.4 van hiervoor genoemd Protocol is het één keer voorgekomen dat een lid van de Ombudscommissie bij de behandeling van een klacht terug is getreden. Het betrof een klacht over een instantie, waarbij het lid van de Ombudscommissie als Commissaris betrokken was.

Overleg met de deelnemers.

In 2005 werden twee deelnemersbijeenkomsten gehouden. Op 21 april kwam o.a. het jaarverslag 2004, de jaarrekening 2004 en begroting 2005 en de gevolgen van de inwerkingtreding van de Wet extern klachtrecht aan de orde.

Tijdens de bijeenkomst op 12 oktober 2005 werd voornamelijk gesproken over de werkwijze en tarieven van de Overijsselse Ombudsman en de wijziging van statuten, huishoudelijk reglement en protocol.

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 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 bestuursorgaan waarop de klacht betrekking heeft.

Na binnenkomst registreert het secretariaat de klacht en stuurt deze door naar het behandeld commissielid en de onderzoeker.

De onderzoeker/rapporteur bestudeert alle ontvangen informatie en vormt zich een oordeel over de ontvankelijkheid.

Als het een ontvankelijke klacht betreft wordt deze in kopie gezonden aan de betreffende instantie met het verzoek binnen 2 weken de ontbrekende stukken aan te leveren. De verzoeker wordt middels ontvangstbevestiging en tussenberichten op de hoogte gehouden.

Als de klacht uit de stukken niet duidelijk wordt, wordt er een hoorzitting gehouden.

Soms kan worden volstaan met een telefonisch contact. Is de klacht duidelijk dan is in de regel geen hoorzitting nodig.

De onderzoeker/rapporteur vormt zich een oordeel over de klacht en werkt dit in overleg met het tweede commissielid 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 beide partijen met verzoek binnen drie weken daarop te reageren.

De onderzoeker/rapporteur verwerkt de binnengekomen reacties in een concept definitief oordeel, dat vervolgens besproken en vastgesteld wordt in de commissie. Het definitief oordeel wordt ondertekend door 3 commissieleden, niet zijnde de betrokken onderzoeker/rapporteur. Het secretariaat verzendt vervolgens 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.

De commissie heeft echter ook geconstateerd dat de beoogde afhandeltermijn van de klacht binnen drie maanden in veel gevallen 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. Daarom heeft de commissie besloten om daar waar mogelijk reactietermijnen te bekorten en ook intern de termijnen beter te bewaken.

Categorieën verzoekschriften.

Zoals hierboven omschreven wordt de klacht getoetst op de ontvankelijkheid. Hierbij worden de navolgende categorieën gehanteerd:

Niet bevoegd: hieronder worden alle verzoekschriften gerekend die niet bij de Overijsselse Ombudsman thuis horen: bijvoorbeeld klachten over niet aangesloten gemeenten (artikel 9.22) of waartoe de Ombudscommissie zichzelf niet bevoegd verklaard (9:23 en 9: 24 Wet extern klachtrecht). Indien mogelijk worden deze klachten ter behandeling doorgestuurd naar de juiste instantie.

Niet ontvankelijk: betreft verzoekschriften waar niet aan de vereisten van artikel 9:28 wordt voldaan: daartoe horen ook de verzoekschriften die doorgestuurd worden aan de deelnemers omdat niet aan het kenbaarheidsvereiste is voldaan.

Na toetsing van de ontvankelijkheid van een klacht door de Ombudscommissie blijkt veelvuldig dat de commissie nog niet bevoegd is de klacht in behandeling te nemen. Bijvoorbeeld omdat de klager zijn/haar klacht nog niet bij de gemeente heeft ingediend. In die gevallen wordt de klacht ter behandeling toegezonden aan betreffende gemeente. Deze krijgt vervolgens de gelegenheid om de klacht binnen de wettelijke termijn (6 weken, eventueel verlengd met 4 weken) af te doen. De Ombudscommissie bewaakt de afdoening door de gemeente. Zodra de klacht door de gemeente is afgedaan wordt klager gevraagd of hij tevreden is over de afdoening . In een aantal gevallen wordt de klacht alsnog bij de Overijsselse Ombudsman ingediend. Deze doorloopt dan de behandeling zoals hieronder omschreven bij in behandeling te nemen verzoekschriften. In ongeveer de helft van de gevallen is klager tevreden met de behandeling door de gemeente. De klacht wordt dan niet door de Overijsselse Ombudsman behandeld.

In behandeling te nemen verzoekschriften.

Als de verzoekschriften voldoen aan de vereisten van ontvankelijkheid neemt de commissie deze in behandeling.

Deze categorie is onder te verdelen in:

klachten die een volledig onderzoek krijgen:

Na ontvangst van de klacht wordt door de commissie een onderzoek ingesteld. Bij de gemeente wordt nadere informatie opgevraagd. Als uit de door klager en gemeente aangeleverde stukken niet duidelijk wordt hoe de zaak in elkaar zit, is veelal een hoorzitting gehouden. Tijdens de hoorzitting worden beide partijen gehoord en krijgen zij gelegenheid een en ander nader toe te lichten. De commissie krijgt zo een duidelijk beeld over de klacht. In enkele gevallen werd er telefonisch gehoord. De commissie sluit het onderzoek af met een voorlopig oordeel. Dit oordeel wordt aan beide partijen toegestuurd. Hierop kan binnen de daarvoor gestelde termijn gereageerd worden. Eventuele reacties worden meegenomen bij de opstelling van het definitieve oordeel door de commissie. Met toezending van een definitief oordeel is de klacht voor de commissie afgehandeld.

bemiddelingsafdoening:

Sommige klachten lenen zich goed om via bemiddeling opgelost te worden. Het betreft in de regel niet al te ingewikkelde klachten die binnen redelijke termijn op te lossen zijn. Wordt gekozen voor bemiddelingsafdoening, dan is er regelmatig contact tussen Ombudscommissie, klager en gemeente. Het streven van de commissie is om, daar waar mogelijk, klachten middels interventie af te doen.

Toetsingsnormen.

De Ombudsman toetst het handelen van de gemeenten aan een aantal normen. Er bestaan 4 categorieën:

- de formele en materiële regelgeving;
- de procedurele regels zoals vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht;
- de algemene rechtsbeginselen, en
- de ombudsnormen die de criteria voor een behoorlijke functievervulling bevatten.

De normen zijn op grond van de jurisprudentie van de Nationale Ombudsman nader benoemd.

BEHANDELDE KLACHTEN.

Klachtcijfers.

In het verslagjaar werden er bij de Overijsselse Ombudsman 65 verzoekschriften ingediend.

Daarnaast werden er 9 klachten afgehandeld die eind 2004 binnen waren gekomen en in 2004 niet meer afgehandeld konden worden. Van 12 klachten die eind 2005 werden ontvangen zal de afwerking in 2006 plaatsvinden.

Niet ontvankelijke klachten.

Van de 65 ontvangen klachten werden er 9 niet in behandeling genomen omdat deze niet ontvankelijk waren.

In alle gevallen ging het om klachten die waren ingediend en waarover de commissie nadere informatie bij verzoekers heeft opgevraagd. Deze informatie werd veelal niet verstrekt of verzoekers berichtten de commissie dat zij de klacht introkken. Deze 9 dossiers zijn derhalve gesloten.

Niet bevoegde klachten.

Bij 20 in 2005 ingediende klachten was de commissie niet bevoegd om deze te behandelen. In 6 gevallen ging het om klachten over niet aangesloten instanties. 14 keer ging het om klachten die nog in eerste aanleg door de gemeente behandeld moesten worden.

Ontvankelijke klachten die een volledige behandeling kregen.

In 2005 werden er 39 klachten ingediend en behandeld waartoe de Overijsselse Ombudsman bevoegd was. 8 van deze klachten hadden nog betrekking op 2004: deze werden in 2005 afgedaan. Op 31 december 2005 waren er nog 12 klachten, ontvangen in 2005, in behandeling.

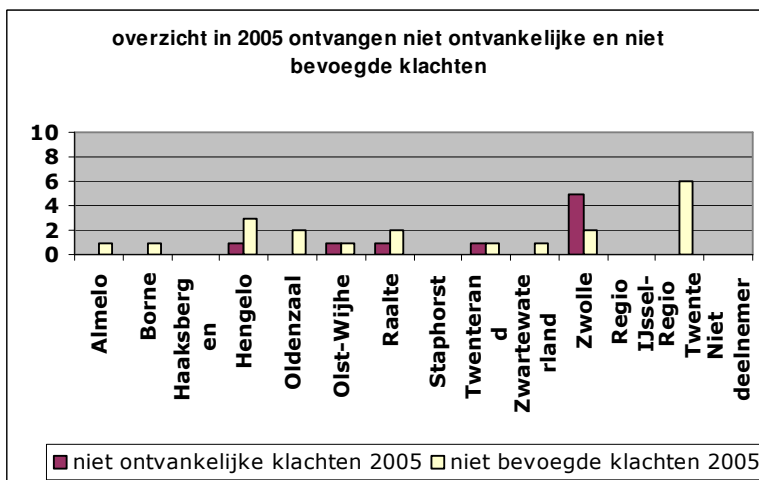
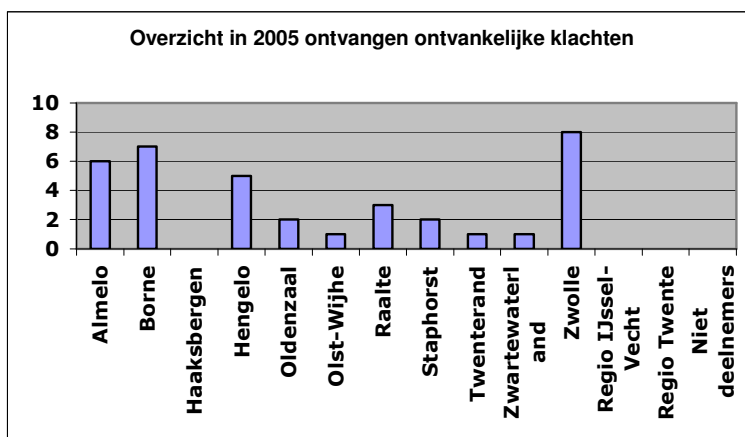
Ontvankelijke klachten die middels interventie werden afgedaan.

De Overijsselse Ombudsman heeft in 2005 6 klachten middels bemiddeling afgedaan. 1 klacht had betrekking op 2004.

Grafieken en tabellen klachtbehandeling 2005.

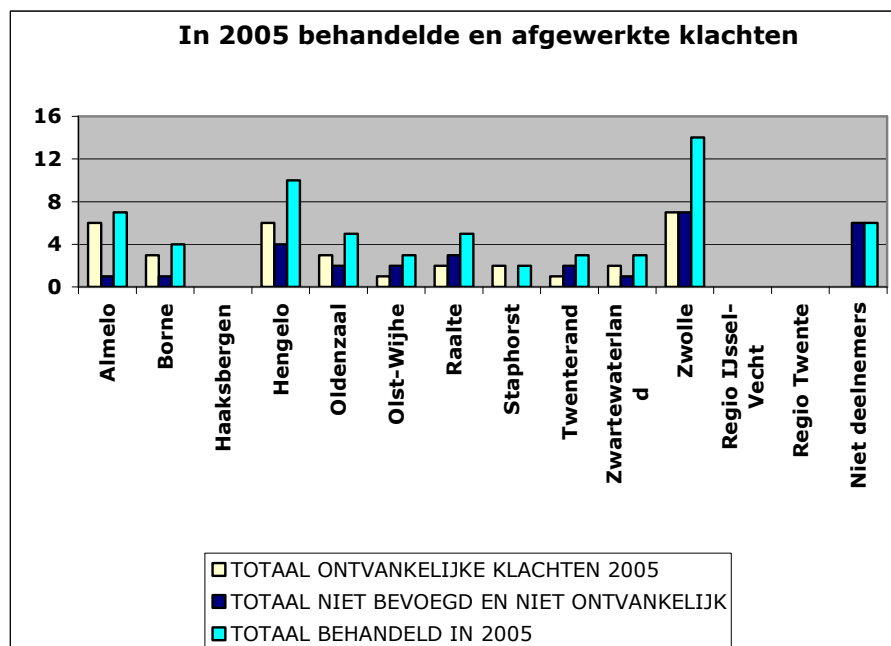
Overzicht ontvangen klachten in 2005.

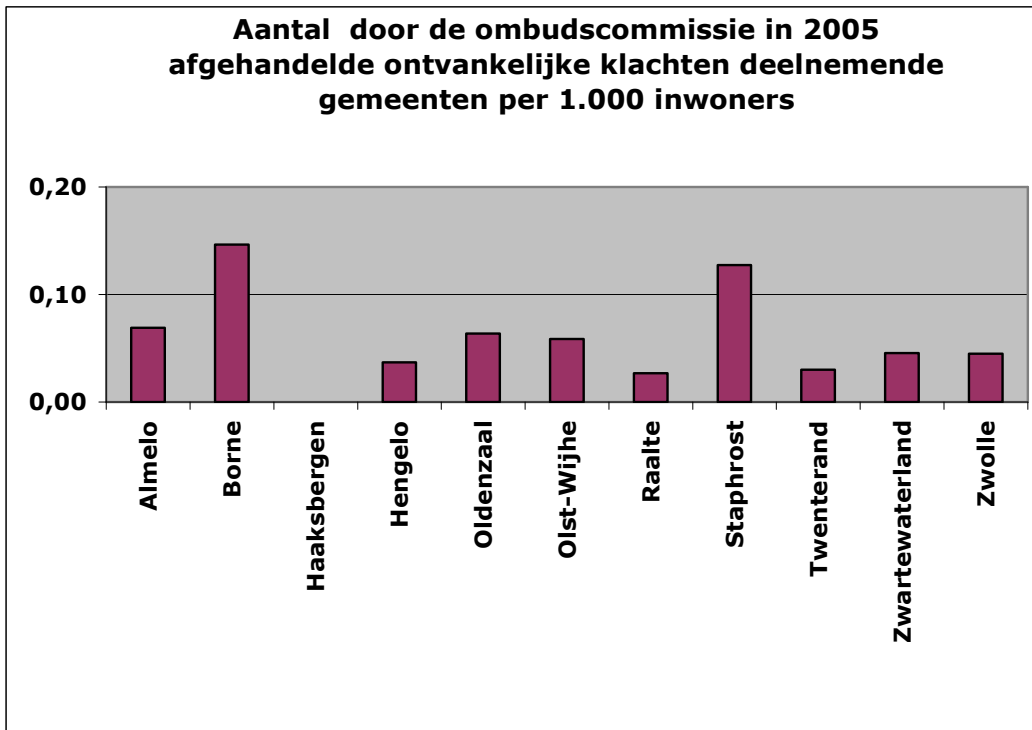
Deelnemer	Ontvankelijke klachten 2005	niet ontvankelijke klachten 2005	niet bevoegde klachten 2005	totaal
Almelo	6	0	1	7
Borne	7	0	1	8
Haaksbergen	0	0	0	0
Hengelo	5	1	3	9
Oldenzaal	2	0	2	4
Olst-Wijhe	1	1	1	3
Raalte	3	1	2	6
Staphorst	2	0	0	2
Twenterand	1	1	1	3
Zwartewaterland	1	0	1	2
Zwolle	8	5	2	15
Regio IJssel-Vecht	0	0	0	0
Regio Twente	0	0	6	6
Niet deelnemers	0	0	0	0
TOTAAL	36	9	20	65



Overzicht van in 2005 door de Overijsselse Ombudscommissie behandelde en afgewerkte klachten.

Deelnemer	klacht met volledige behandeling		klacht met interventie		TOTAAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN 2005	niet ontvankelijke klachten	niet bevoegde klachten	TOTAAL NIET BEVOEGD EN NIET ONTVANKELIJK	TOTAAL BEHANDELD IN 2005	afwerking in 2006
	2004	2005	2004	2005	2004/2005	2005	2005			2006
Almelo	1	2		3	6	0	1	1	7	1
Borne		3		0	3	0	1	1	4	4
Haaksbergen		0		0	0	0	0	0	0	
Hengelo	3	3		0	6	1	3	4	10	2
Oldenzaal		2	1		3	0	2	2	5	
Olst-Wijhe		0		1	1	1	1	2	3	
Raalte	1	1		0	2	1	2	3	5	2
Staphorst		2		0	2	0	0	0	2	
Twenterand		1		0	1	1	1	2	3	
Zwartewaterland	1	1		0	2	0	1	1	3	
Zwolle	2	4		1	7	5	2	7	14	3
Regio IJssel-Vecht		0		0	0	0	0	0	0	
Regio Twente		0		0	0	0	0	0	0	
Niet deelnemers		0		0	0	0	6	6	6	
totaal	8	19	1	5	33	9	20	29	62	12





De Ombudscommissie heeft over de afgedane klachten met volledige behandeling de volgende beslissing genomen:

- ongegrond/niet ontvankelijk 6
- geheel of gedeeltelijk gegrond 20
- nog in behandeling op 31-12-2005 12
- geen onderzoek ingesteld 1
- middels bemiddeling afgedaan 6

45

Gemiddelde doorlooptijd.

Hiervoor is reeds aangegeven dat door de gekozen werkwijze de beoogde afhandelingstermijn van 3 maanden nogal eens niet wordt gehaald. De gemiddelde doorlooptijd is in vergelijking met 2004 wel enigszins gedaald.

Waar gaan de klachten over?

De meeste klachten gaan over traagheid en onduidelijkheid, zijnde aspecten van gebrekkige communicatie. De Ombudscommissie hanteert bij haar onderzoek een aantal normen (ombudsnormen) voor behoorlijk overheidsoptreden.

De klachten betreffen in de meeste gevallen:

wijze van klachtbehandeling

voortvarendheid

informatieverstrekking.

De Ombudscommissie hanteert in beginsel de toetsingscriteria van de Nationale Ombudsman.

Telefonische verzoeken om inlichtingen.

Aan het secretariaat is circa 100 maal 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 gemeenten die niet bij de stichting zijn aangesloten. In die gevallen is doorverwezen naar de juiste klachtinstantie. Ook werden er regelmatig vragen voorgelegd over zaken die buiten de competentie van de Overijsselse Ombudsman vallen, zoals klachten over woningbouwverenigingen, wasmachines, bezwaarschriften etc.

Daar waar mogelijk werden bellers verwezen naar de juiste instantie of werd er gewezen op de mogelijkheid van bezwaar en beroep.

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.

JURIDISERING VAN HET KLACHTRECHT.

Houding ten aanzien van klachten

Inleiding

In dit jaarverslag vraagt de Ombudscommissie graag aandacht voor een kwestie waarmee zij het afgelopen jaar meerdere malen te maken heeft gekregen: (het gevaar van) juridisering van het klachtrecht. Alvorens daarop nader in te gaan, acht de Ombudscommissie het van belang allereerst te benadrukken wat de taak is van de overheid: dienstverlening. Vervolgens zal zij uiteenzetten welke factoren afbreuk doen aan de kwaliteit van dienstverlening, om zo uit te komen bij wat de Ombudscommissie in tegenspraak vindt met de essentie van het klachtrecht: juridisering van dat recht. Met een slotopmerking en aanbeveling zal de Ombudscommissie haar verhaal afronden.

De gemeente als dienstverlener

Het is de taak van de gemeentelijke overheid om ten dienste te staan aan de burger. Immers, de samenleving betaalt voor het verkrijgen van diensten van de overheid, die door diezelfde samenleving is ingesteld om hun belangen te behartigen. Dit betekent voor gemeenten niet alleen dat de gemeenteraad verantwoording moet afleggen 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 zullen omgaan. Daarom dient de gemeentelijke organisatie zich primair als dienstverlener te beschouwen en heeft de burger het recht om te klagen als die dienstverlening in zijn ogen te wensen overlaat. (bron: Nieuwenhoflezing M. Oosting, bundel "Kwaliteit van het overheidsbestuur", instituut voor staats- en bestuursrecht Universiteit Utrecht)

De kwaliteit van dienstverlening

De Ombudscommissie heeft in dit verslagjaar geconstateerd dat met name de volgende twee punten afbreuk doen aan de kwaliteit van dienstverlening:

- de formele opstelling en defensieve houding van ambtenaren;
- de burger voelt zich niet serieus genomen.

De formele opstelling en defensieve houding van ambtenaren

De Ombudscommissie heeft in meerdere situaties ervaren dat de gemeente de procedure bij de Ombudscommissie is gaan zien als een administratiefrechtelijke procedure. De gemeente is daarbij de nadruk gaan leggen op het zich formeel verweren en een defensieve houding in plaats van het geven van informatie over het concrete geval en zich probleemoplossend opstellen. Dit komt naar voren tijdens de hoorzittingen en in de soms uitvoerige formeel-juridische reacties die de Ombudscommissie ontvangt als reactie op haar voorlopig oordeel. Die nadruk op het formele betreurt de Ombudscommissie omdat de bedoeling en meerwaarde van een ombudsfunctie juist die van zogenoemde reflexiviteit is, van dialoog en overleg, hetgeen kan bijdragen aan de kwaliteit van het bestuur.

De burger voelt zich niet serieus genomen

Het is de Ombudscommissie opgevallen dat burgers het vaak als een groot probleem ervaren dat zij zich niet serieus genomen voelen door de gemeente. Dit heeft volgens de commissie, veelal te maken met de omstandigheid dat de gemeente in de opgeworpen kwestie, vaak op een krampachtige manier, toch nog het eigen gelijk wil halen, waardoor de burger zich niet gehoord voelt. Inherent hieraan is dat de betrokken ambtenaar onvoldoende moeite doet om zich te verplaatsen in de positie van de burger. De commissie geeft in dit verband het volgende in overweging. Soms kan een gemeente het grootste gelijk hebben, althans juridisch gezien, maar dat sluit niet uit dat de gemeente de burger het gevoel dient te geven dat er serieus naar de aangegeven problemen wordt geluisterd en gekeken. De ervaring leert dat burgers die zich serieus genomen voelen, minder snel de neiging hebben om een klacht in te dienen of om zelf tot het uiterste te gaan om in het gelijk gesteld te worden.

Het serieus nemen van de burger begint met het goed luisteren naar c.q. lezen van klachten. Het is van groot belang voor de gemeente om de klacht helder te krijgen om er vervolgens op een adequate en effectieve manier mee aan de slag te gaan. Wat de commissie nu regelmatig tegenkomt is dat de essentie van de klacht niet wordt gezien, waardoor de klacht niet concreet wordt opgepakt. Dit frustriert de burger en geeft de gemeente meer werk dan nodig is.

Voorbeelden

Illustratief voor het hiervoor gestelde, is het geval van een burger die, nadat hij zich er in een brief over had beklagd dat hij, ondanks dat hij zich aan de regels heeft gehouden, werd bekeurd, een antwoord van de gemeente kreeg in de zin van: "Als u zich aan de regels houdt, dan is er niets aan de hand." Deze reactie zorgde ervoor dat de burger zich niet serieus genomen voelde en werkte contraproductief, in die zin dat er een herhaling van zetten plaatsvond en een verharding in de standpunten. Het ligt in zo'n geval voor de hand om de burger mondeling dan wel schriftelijk te vragen waarmee hij feitelijk geholpen wil worden, ook al is dit in de ogen van de gemeente vragen naar de bekende weg.

Een ander voorbeeld betreft het louter formeel reageren op brieven. Een burger gaf meerdere malen in brieven aan dat hij zich niet kon vinden in een bepaalde handelwijze van de gemeente, waarbij hij de term "bezwaar" gebruikte. De formele bezwaarprocedure werd daarop vervolgens toegepast. Echter, na doorvragen had de gemeente kunnen weten dat de betrokkene maar in een ding geïnteresseerd was en dat was een antwoord krijgen op twee concrete vragen. Het had de gemeente veel tijd en werk gescheeld als zij van het begin af aan effectief en helder met de betrokkene had gecommuniceerd.

Het serieus nemen van de burger houdt ook in dat de gemeente actief en adequaat informatie verstrekt opdat de burger (indien aan de orde) een weloverwogen keuze kan maken en tijdig weet wat er binnen de gemeente speelt. In dit verband noemt de commissie het voorbeeld van een gemeente die haar rioleringsbeleid veranderde en de burgers niet tijdig van deze fundamentele wijziging op de hoogte bracht.

Slotopmerking en aanbeveling

De Ombudscommissie beschouwt zichzelf nadrukkelijk niet als een formeel-juridisch instituut, maar als 'verdediger' van de burger, in die zin dat zij er de nadruk oplegt dat de burger serieus wordt genomen. De commissie wil dan ook graag voorkomen dat er juridisering van het klachtrecht plaats vindt. De commissie is zich ervan bewust dat zij in dat verband ook haar eigen functioneren kritisch moet bekijken en ervoor moet waken zelf onnodig aanleiding te geven voor een formele actie van de gemeente.

Het bovenstaande doet de Ombudscommissie pleiten voor een minder defensieve houding en formele opstelling en het uitdragen naar de burger dat hij serieus wordt genomen in zijn klacht.

ANONIEME SAMENVATTINGEN KLACHTEN 2005.

In dit hoofdstuk vindt u een opsomming van alle ontvankelijke klachten die de Ombudscommissie in 2005 heeft ontvangen en de klachten die nog niet afgehandeld waren op 31-12-2005.

Daar waar de klachten een volledige behandeling hebben gehad wordt volstaan met een korte samenvatting van de klacht, het oordeel van de commissie en eventueel de overwegingen van de commissie die tot dit oordeel hebben geleid.

Daar waar aanbevelingen aan de gemeenten zijn gedaan zijn deze vermeld.

GEMEENTE ALMELO

Klacht 52104.

Klacht: het niet beantwoorden van brieven met vragen omtrent het besluit "ambtshalve adreswijziging in de GBA".

Oordeel:

klachtbehandeling niet behoorlijk

De klacht is voor het overige niet ontvankelijk. klachtbehandeling niet behoorlijk

De klacht is voor het overige niet ontvankelijk.

Overwegingen ten aanzien van

Klachtbehandeling (inhoud en motivering):

De gemeente heeft geen aandacht geschonken aan de inhoud van de klacht: het niet voortvarend beantwoorden van de brieven van verzoeker. De gemeente heeft de brief kennelijk alleen gelezen als een klacht tegen het slopen van de (nood) woning en het ontbreken van het adres op het uittreksel GBA.

De motivering voor het niet behandelen van de klacht door te wijzen op het verlopen van de termijn van één jaar van de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, is blijkens de overgelegde stukken niet juist. De motivering dat de termijnen voor de bezwaar- en beroep procedures zijn verlopen is gelet op artikel 9:8, eerste lid, onderdelen c. en d., Awb niet juist.

Klacht 15-2005.

Klacht: lange wachttijden in de procedure omtrent het verkrijgen van een bouwvergunning.

Interventie: de Overijsselse Ombudsman heeft de klacht besproken met de gemeente teneinde een spoedige oplossing te bewerkstelligen. De interventie is wat betreft de inhoud van de klacht voorspoedig voorlopen.

Klachtbehandeling: de gemeente had de klacht, betreffende het niet nakomen van diverse toezeggingen om terug te bellen en verzoeker te informeren over de stand van zaken en het niet reageren op e-mails daaromtrent, niet herkend.

Klacht 17-2005.

Klacht: Verzoeker voelt zich misleid door de gemeente vanwege onduidelijke informatieverstrekking omtrent het al dan niet kunnen kopen van gemeentegrond en de

van gemeentewege weinig consistente argumenten bij de afwijzing van zijn verzoeken. Ook is er volgens verzoeker sprake van ongelijke behandeling.

Oordeel:

klachtbehandeling (horen): niet zorgvuldig
informatieverstrekking (correspondentie): niet zorgvuldig
informatieverstrekking (beleid): niet behoorlijk
motivering (gewekt vertrouwen, gelijkheid): niet behoorlijk
bejegening: niet behoorlijk

Overwegingen:

Klachtbehandeling:

De gemeente heeft bewust verzoeker niet in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.

Informatieverstrekking/ motivering:

De gemeente wijst het verzoek om het mogen kopen van een stuk gemeentegrond af met als argument dat het betreffende stuk gemeentegrond behoort tot het zogenaamde "structureel groen" en derhalve niet voor verkoop of verhuur in aanmerking komt. Het "structureel groen" heeft volgens de gemeente een "geleidende functie". Hoewel de wijze van uitleggen van de gemeente op het eerste gezicht voor een leek niet begrijpelijk is, kan de commissie uit de gebruikte bewoordingen in de correspondentie niet concluderen dat er sprake zou zijn van "misleiding".

Informatieverstrekking/ beleid:

De informatieverstrekking omtrent het beleid van de gemeente in dezen is echter niet behoorlijk. De gemeente heeft weliswaar aangevoerd dat het beleid in 1988 kennelijk anders was dan thans, maar heeft deze stelling niet weten te onderbouwen.

Motivering/gewekt vertrouwen/gelijkheid

Dit betekent dat verzoeker erop mocht vertrouwen dat de gemeente met zijn verzoek conform het bestaande beleid zou omgaan. Het louter verwijzen naar "structureel groen" is geen motivering die stand kan houden. Dit klemt temeer nu de andere bewoners, op welke (rechts)grond dan ook, wèl gebruik maken van (vroegere) gemeentegrond.

Bejegening:

Het getuigt van een onheuse bejegening jegens verzoeker door hem te verwijten dat hij een verzoek heeft ingediend.

Klacht 21-2005.

Deze op 23 mei 2005 ontvangen klacht is tot tevredenheid van verzoeker middels interventie opgelost.

Klacht 27-2005

Klacht: De non coöperatieve houding die de betrokken teamchef controle van Stadstoezicht Almelo BV ten aanzien van het door hem voorgelegde probleem aan heeft genomen. Voorts de wijze waarop Stadstoezicht c.q. de gemeente Almelo zijn klacht over Stadstoezicht heeft afgehandeld.

Oordeel:

de informatieverstrekking en houding van Stadstoezicht c.q. de gemeente jegens verzoeker is niet zorgvuldig genoeg geweest;
Stadstoezicht c.q. de gemeente heeft niet behoorlijk gehandeld waar het betreft het nalaten om de klacht op een juiste manier intern te (laten) behandelen.

Overwegingen ten aanzien van

Actieve en adequate informatieverstrekking / Dienstbaarheid:

De Ombudscommissie constateert dat er in het onderhavige geval duidelijk sprake is van miscommunicatie. De Ombudscommissie wijst in dit verband op de reactie van de betrokken teamchef op de eerste brief van verzoeker. Deze reactie was weliswaar tijdig, maar de aard van de verstrekte informatie, in de zin van: "Als u zich aan de regels houdt, dan is er niets aan de hand", ging volledig voorbij aan het gegeven dat verzoeker van mening was dat hij zich aan die regels had gehouden. Die reactie heeft er dan ook voor gezorgd dat verzoeker zich volstrekt niet serieus genomen voelde en werkte dus contraproductief. Vervolgens luidde de reactie van de teamchef op de mededeling van verzoeker dat hij niets met haar antwoord kan, dat de controleurs hun werk goed doen. Ook deze reactie, zo overweegt de Ombudscommissie, komt op geen enkele wijze tegemoet aan het probleem dat verzoeker aanvoert. Het zou eerder voor de hand hebben gelegen om verzoeker mondeling of schriftelijk te vragen, waarmee hij feitelijk geholpen wilde worden, als reactie op het verzoek om hem te adviseren welke maatregelen hij moest nemen om verdere frustraties te voorkomen, ook al was dat in de ogen van Stadstoezicht eigenlijk vragen naar de bekende weg. (...)

Uit het oogpunt van het vereiste van een service-verlenende instelling, mag van ambtenaren worden verwacht dat zij, tot op zekere hoogte, moeite doen zich te verplaatsen in de belevingswereld van burgers. In het onderhavige geval heeft verzoeker het gevoel te maken te hebben met twee overheden, waarbij de ene de handelingen van de andere teniet doet. De juridische achtergronden en nuances zijn daarbij minder relevant. De houding van Stadstoezicht (en de gemeente) waarmee verzoeker echter te maken heeft gekregen is die van "de boot afhouden". (...) Dit blijkt uit de aard van de antwoorden die verzoeker op zijn brieven heeft gekregen, het niet (h)erkennen van zijn klachten en de opmerkingen die tijdens de hoorzitting zijn gemaakt.

De klachtbehandeling:

(...) Nu de klacht niet als zodanig is (h)erkend, zijn de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, waaronder de hoorplicht en inschakeling van een derde klachtbehandelaar, niet in acht genomen. (...) Terzijde, maar niet zonder betekenis, constateert de Ombudscommissie dat er een verwijzing is in de informatiefolder van Stadstoezicht over de klachtenprocedure naar de Nationale ombudsman, in het geval van niet tevreden zijn met de interne klachtafdoening, in plaats van naar de Overijsselse ombudsman. Dit getuigt, naar het oordeel van de Ombudscommissie van een gebrekkige kennis over het hedendaagse klachtrecht en de daarbij behorende procedures, hetgeen de leiding van de dienst valt aan te rekenen.

Aanbeveling:

De Ombudscommissie beveelt de gemeente dringend aan zorg te dragen voor een goede kennis van het in- en externe klachtrecht bij alle publieksgevoelige organisatieonderdelen in algemene zin en Stadstoezicht in het bijzonder.

Klacht 57-2005.

Deze op 6 oktober 2005 ontvangen klacht was op 31 december 2005 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2006.

GEMEENTE BORNE

Klacht 2-2005

Klacht: het eerst na acht maanden, na diverse rappelbrieven, beantwoorden van het verzoek om terugbetaling van het bedrag inzake planschade, het niet inhoudelijk ingaan op de argumenten aangaande dit verzoek en de houding van de gemeenteraad in dezen.

Oordeel:

klachtbehandeling (procedure en motivering) niet zorgvuldig
voortvarendheid (correspondentie) niet behoorlijk, maar gecorrigeerd
motivering niet zorgvuldig
informatieverwerving niet zorgvuldig

Maatregelen gemeente:

de gemeentelijke klachtenregeling wordt aangepast in de zin dat klachten jegens de gemeenteraad daar ook onder vallen;
het invoeren van een nieuw postregistratiesysteem.

Overwegingen ten aanzien van

Klachtbehandeling:

De gemeente heeft verzoeker niet gewezen op de mogelijkheid een verzoek tot onderzoek te doen bij de Overijsselse Ombudsman. Verzoeker heeft zich daarom wederom gericht tot de gemeente en uiteindelijk tot de gemeenteraad. Door niet de formele weg te bewandelen is de kwestie geëscaleerd, wat nadelig is geweest voor beide partijen.

De inhoudelijke aspecten van de klacht zijn door de gemeente niet behandeld en ook de klachten over de gemeenteraad zijn niet in behandeling genomen met als motivering dat die gedragingen "buiten de werking van de interne klachtregeling van de gemeente vallen". De Ombudscommissie wijst erop dat ook de gemeenteraad een bestuursorgaan is in de zin van de Awb. De klacht had daarom overeenkomstig behandeld moeten worden.

Motivering:

De kern van de klacht komt erop neer dat klager zich niet serieus genomen voelt, nu het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad bij de motivering van de afwijzing van het verzoek van klager niet zijn ingegaan op de argumenten van klager, maar het verzoek – kortweg - afdoen door zich te beroepen op het in "kracht van gewijsde" zijn gegaan van het vonnis van de rechtbank.

Het motiveringsbeginsel impliceert dat een bestuursorgaan zijn reactie op een verzoek dient te onderbouwen met een feitelijk juiste motivering, bestaande uit onder andere de relevante feiten en belangen en een deugdelijke redenering. Dit betekent dat er sprake moet zijn van adequate informatieverwerving.

Informatieverwerving:

De gemeenteraad heeft in het onderhavige geval geen onderzoek gedaan naar de (juridische) juistheid en de zorgvuldigheid van de inhoud van de brieven van de gemeente, terwijl er ook geen hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden. Dit mag de gemeenteraad worden aangerekend.

Klacht 19-2005

Klacht: de wijze van het omgaan met klachten over overlast van het verkeer.

Onderzoek:

klachtbehandeling
voortvarendheid
informatieverstrekking

Oordeel:

Klacht is ongegrond

Overwegingen:

Klachtbehandeling:

Het onderzoek in de klachtbehandeling door de gemeente is zorgvuldig. Wat betreft het horen merkt de commissie op dat aannemelijk is geworden dat de gemeente aan verzoeker in voldoende mate gelegenheid heeft gegeven zijn standpunt uiteen te zetten.

Bevoegdheid:

De commissie is ingevolge artikel 9:22, onder a, van de Awb niet bevoegd een onderzoek in te stellen voor zover het verzoek betrekking heeft op (de aansprakelijkheidstelling ten gevolge van) de kwaliteit van het wegdek en de verkeersdrukte, nu dit een aangelegenheid betreft die behoort tot het algemeen beleid van de gemeente. De commissie is wel bevoegd onderzoek te doen naar de wijze waarop de gemeente met de klachten over overlast is omgegaan.

Voortvarendheid:

Gelet op zowel de overgelegde correspondentie inzake de aansprakelijkheidstelling als de klacht over verkeersoverlast en de verklaringen ter zitting, heeft de gemeente adequaat gereageerd op de klachten.

Informatieverstrekking:

De gemeente heeft ter zitting voldoende aannemelijk gemaakt mondeling informatie te hebben verstrekt aan verzoeker over de door haar gehanteerde normen voor de situatie van het wegdek en de overlast van het verkeer. Wèl is de commissie van mening dat het beter zou zijn geweest, dat deze informatie ook schriftelijk zou zijn verstrekt. Echter, nu verzoekers dit argument eerst tijdens het horen expliciet hebben aangevoerd, ziet de commissie geen aanleiding een oordeel te geven over de gedragingen van de gemeente op dit onderdeel.

Klacht 41-2005

Deze 19 augustus 2005 ontvangen klacht was op 31 december 2005 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2006.

Klacht 42-2005

Klacht:

klachtbehandeling en inhoudelijk:

het onzorgvuldig handelen van de gemeente ten aanzien van de actieve informatieverwerving voorafgaand aan een vooraanschrijving bestuursdwang en ten aanzien van de voortvarendheid bij de informatieverstrekking aan een brandweerman omtrent het afleggen van een getuigenverklaring.

Oordeel

klachtbehandeling: onbehoorlijk

actieve informatieverwerving: niet behoorlijk

voortvarendheid: niet behoorlijk

Overwegingen

Klachtbehandeling

De klacht jegens de gemeente was al kenbaar gemaakt in een brief. De gemeente heeft deze klacht niet opgepakt. De Ombudscommissie gaat ervan uit dat dit niet bewust is nagelaten, maar dat de klacht niet is herkend door de gemeente. Dit niet herkennen betekent een gemiste kans om al in een vroeg stadium adequaat te reageren op de klacht en erger te voorkomen. Nu is de kwestie onnodig op de spits gedreven. In een volgende brief wordt de kwestie opnieuw aan de orde gesteld in het kader van een verzoek om schadevergoeding, maar ook dan wordt het klachtelement niet herkend. De gemeente beperkt zich tot het beantwoorden van het verzoek om schadevergoeding.

Voor verzoeker is de maat vol wanneer door toedoen van de gemeente een getuigenverhoor in een door hem in deze kwestie aangespannen civiele procedure tegen een derde wordt vertraagd. Verzoeker dient mondeling een klacht in bij de gemeente en krijgt dan te horen dat hij maar een klacht moet indienen bij de No. De No verwijst verzoeker naar de juiste instantie, de Overijsselse Ombudsman (Oo). Verzoeker neemt echter contact op met de klachtcoördinator van de gemeente en dient in overleg met laatstgenoemde zijn klachten (wederom) in bij de gemeente. Verzoeker ontvangt eerst na zes weken een ontvangstbevestiging. Verzoeker wordt niet in de gelegenheid gesteld om zijn klacht mondeling toe te lichten (horen), hoewel hij daarom had verzocht. Ook is de gemeente bij de klachtbehandeling niet ingegaan op alle klachtelementen.

Actieve informatieverwerving

Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving heeft betrekking op het doen van onderzoek door het bestuursorgaan in situaties, waarin het bestuursorgaan uit eigen beweging en/of op verzoek burgers moet informeren over een voornemen, beslissing of toestand. Het zorgvuldigheidsbeginsel eist onder meer, dat bestuursorganen moeten weten welke belangen door hun handelen zullen worden getroffen. Daarom moeten zij bij de voorbereiding van hun handelingen nagaan wie met de effecten van hun handelingen te maken kunnen krijgen en wat die effecten redelijkerwijze en menselijkerwijze zullen zijn. Het had voor de hand gelegen om alvorens over te gaan tot vooraanschrijving bestuursdwang contact met verzoeker op te nemen voor het verkrijgen van uitleg. Door louter te verwijzen naar standpunten met betrekking tot afwijzing van aansprakelijkheid, geeft de gemeente er blijk van zich op geen enkele wijze in te leven in de effecten die haar handelen menselijkerwijze teweegbrengen. Dit klemt temeer, nu tijdens het gesprek met verzoeker direct ná de aanschrijving al duidelijk werd dat er geen sprake was van constructiefouten of bouwen in strijd met de bouwvergunning.

Voortvarendheid

De brandweerman was door verzoeker gevraagd voor hem te getuigen in een civiele procedure voortvloeiend uit een geschil over de constructie van verzoekers pand, omdat de brandweerman op de hoogte was van de constructie. De brandweerman heeft aan een juridisch medewerkster van de gemeente informatie gevraagd over hetgeen hem te wachten zou staan bij een dergelijk verhoor.

De Ombudscommissie gaat ervan uit dat de juridisch medewerkster niet met opzet, maar mogelijk uit onwetendheid heeft gemeend dat er eerst gemeentelijk overleg nodig was. Dit laat echter onverlet dat de juridisch medewerkster een en ander voortvarend had moeten aanpakken. Excuses als verlof of afwezigheid van medewerkers zijn daarvoor geen rechtvaardigingsgrond.

Klacht 43-2005

Deze op 18 oktober 2005 ontvangen klacht was op 31 december 2005 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2006.

Klacht 52-2005

Deze op 28 oktober 2005 ontvangen klacht was op 31 december 2005 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2006.

Klacht 64-2005

Deze op 19 december 2005 ontvangen klacht was op 31 december 2005 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2006.

GEMEENTE HAAKSBERGEN

geen klachten

GEMEENTE HENGLO

Klacht 53504

Klacht: verzoekster voelt zich niet serieus genomen door de gemeente. Ondanks toezeggingen wordt zij niet teruggebeld door de (secretaresse van) de wethouder, en krijgt pas na een keer schriftelijk en nog een paar keer telefonisch rappelleren antwoord op haar klachtbrief, gericht aan de burgemeester. Er wordt niet inhoudelijk ingegaan op de klacht en de overige in de brief genoemde omstandigheden.

Oordeel:

klachtbehandeling onbehoorlijk;
voortvarendheid niet behoorlijk;
vertrouwensbeginsel niet behoorlijk.

Aanbeveling: De Ombudscommissie geeft het gemeentebestuur in overweging in de organisatie een goede gedragslijn af te spreken over hoe te handelen bij verzoeken van burgers om met een bestuurder te mogen spreken, met als uitgangspunt de normen van professionaliteit en klantgerichtheid.

Reactie gemeente: besloten is procedure maatregelen te treffen in de lijn van de aanbeveling van de Ombudscommissie.

Overwegingen ten aanzien van
de klachtbehandeling:

Uit het geheel van feiten en omstandigheden blijkt dat de gemeente de klacht niet heeft herkend en derhalve de klacht niet heeft behandeld conform de vereisten van de Awb.

voortvarendheid (correspondentie):

De klachtbrief is ook als "normale" brief niet voortvarend behandeld. Verzoekster heeft tot driemaal toe moeten rappelleren.

vertrouwensbeginsel:

Het gesprek met de wethouder heeft bij verzoekster verwachtingen gewekt die niet zijn nagekomen. Een en ander heeft tezamen met de overige omstandigheden geleid tot de vertrouwensbreuk die is ontstaan.

Overweging ten aanzien van de aanbeveling:

In deze zaak doet zich mede het probleem voor, dat een burger zich tot de dagelijkse bestuurders (een wethouder en de burgemeester) wendt met zijn/haar zorgen over een bepaalde aangelegenheid, waarvoor hij/zij persoonlijke aandacht vraagt. De Ombudscommissie realiseert zich dat dit regelmatig zal voorkomen. De bestuurders staan dan voor de lastige afweging of zij daaraan al dan niet tegemoet kunnen komen. De Ombudscommissie begrijpt dat dit feitelijk niet altijd kan, gelet op de vele zaken die op de dagelijkse bestuurders afkomen. Dat neemt echter niet weg, dat over deze

feitelijke onmogelijkheid dan een behoorlijke uitleg moet komen en voor een goed (ambtelijk) alternatief moet worden zorggedragen.

Klacht 70604

Klacht: na de ontvangstbevestiging van klachtbrief heeft verzoeker niets meer vernomen van de gemeente.

Oordeel:

klachtbehandeling onbehoorlijk.

De klacht is voor het overige ongegrond.

Overwegingen ten aanzien van de klachtbehandeling:

De gemeente heeft een ontvangstbevestiging gestuurd, maar vervolgens de klacht laten liggen totdat de Overijsselse Ombudsman (Oo) de gemeente laat weten dat verzoeker een klacht heeft ingediend bij de Oo. De secretaris van de klachtencommissie Sociale Zaken van de gemeente leest de klacht van verzoeker aldus dat deze in hoofdzaak betrekking zou hebben op het reïntegratiebedrijf en besluit daarom dat deze laatste de klacht moet behandelen.

De Ombudscommissie leest in de klachtbrief dat de kern van de klacht erop neerkomt dat de trajectmanager van verzoeker bij de Dienst Sociale Zaken en Welzijn niet voortvarend zou zijn opgetreden bij de belangenbehartiging van verzoeker. Uit het geheel van feiten en omstandigheden concludeert de Ombudscommissie dat de klacht door de secretaris voornoemd niet goed is gelezen op inhoud dan wel te gemakkelijk is afgedaan door de kwestie neer te leggen bij het reïntegratiebureau, en dat ook het hoofd van de Dienst de klachtbrief niet op inhoud heeft gelezen, maar is afgegaan op de mening van de secretaris voornoemd.

Klacht 76504

Klacht: de gemeente heeft eerst op in december 2004 een beslissing genomen op een bezwaarschrift van begin juni 2004.

Oordeel: De commissie spreekt als haar oordeel uit dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld waar het betreft het niet volgen van de interne klachtenprocedure, zoals voorgeschreven in hoofdstuk 9 van de Awb; dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld waar het betreft de behandelduur van het bezwaarschrift.

Overwegingen ten aanzien van

De klachtbehandeling:

De gemeente heeft de klacht wel herkend, maar heeft er niet voor zorggedragen dat vervolgens de interne klachtprocedure is gevolgd, onder meer inhoudende dat de ontvangst van de klacht wordt bevestigd, de klager wordt gehoord en deze een inhoudelijke reactie van de gemeente op de klacht ontvangt. Overigens heeft de gemeente de klacht intern wel voortvarend aangepakt en interne maatregelen genomen om herhaling van het probleem te voorkomen.

Behandelduur / Voortvarendheid:

Termijnen in het bestuursrecht zijn voor de belanghebbende burgers doorgaans fatale termijnen. Uit het oogpunt van een na te streven gelijkwaardigheid op dit punt behoren wettelijke termijnen voor bestuursorganen feitelijk een zelfde betekenis te hebben. Bovendien mogen burgers gerechtvaardigde verwachtingen ontleen aan de voor het

bestuur geldende wettelijke termijnen. Een bestuursorgaan dat niet in staat is zich aan deze wettelijke termijnen te houden, maakt zichzelf ongeloofwaardig.

Nog afgezien van het feit dat de gang van zaken juridisch niet verantwoord is, had de gemeente zich bij het concipiëren van de brief moeten realiseren dat de inhoud ervan, zonder nadere uitleg te verstrekken, voor klager niet te aanvaarden zou zijn. Nu er geen uitleg richting klager heeft plaatsgevonden, vraagt de commissie zich af of er binnen de gemeente voldoende afstemming is tussen de verschillende afdelingen. Van belang bij dit alles is dat de gemeente zich realiseert dat voor de burger de gemeente een geheel vormt en dat de gemeente hiermee in de correspondentie richting die burger rekening houdt.

Nadat de kwestie door de commissie voor de bezwaarschriften werd behandeld, heeft het nog bijna een maand geduurd alvorens de beslissing werd genomen en aan klager werd meegedeeld. Gelet op de voorgeschiedenis, mocht van de gemeente in deze fase van de afhandeling meer voortvarendheid worden verwacht.

Klacht 8-2005

Klacht: Verzoeker beklagt zich erover dat de gemeente Hengelo hem, in het kader van een afwijzende beschikking op zijn aanvraag om bijzondere bijstand, "om de tuin heeft geleid" en hem "van het kastje naar de muur" heeft gestuurd.

Oordeel: De commissie spreekt als haar oordeel uit dat de gemeente, behoudens een juridische onzorgvuldigheid, voor wat betreft het intern behandelen van de klacht, behoorlijk heeft gehandeld.

Overwegingen ten aanzien van

De klachtbehandeling:

(...) In het onderhavige geval constateert de Ombudscommissie dat de brief van verzoeker, welke brief begint met de zin: "Hierbij wil ik een klacht indienen...", niet heeft geleid tot toepassing van de interne klachtprocedure, maar heeft geleid tot de mededeling dat tegen de beslissing een bezwaarschrift kan worden ingediend, waarbij de wettelijke termijnen reeds lang zijn overschreden. Deze mededeling is procedureel onduidelijk. Voorzover de gemeente heeft bedoeld te willen aangeven dat zij niet verplicht is een klacht te behandelen (artikel 9:8, 1^e lid, onder c, Awb) als klager tegen de gedraging, in dit geval een onwelgevallig besluit, bezwaar had kunnen maken, is de boodschap niet voldoende duidelijk gemaakt. Dit gegeven, samen met het feit dat verzoeker aan het adres van de Overijsselse ombudsman typische gedragsaspecten als "om de tuin geleid voelen" en "van het kastje naar de muur gestuurd zijn", naar voren bracht, is voor de Ombudscommissie aanleiding geweest om de gemeente te verzoeken alsnog tot interne klachtbehandeling over te gaan. Daarbij komt het feitelijke gegeven dat er, naar het oordeel van de Ombudscommissie, toch wel onduidelijkheid bestaat over de informatie van de tandarts van verzoeker in dit geval. Met het intern behandelen van de klacht kreeg ook de gemeente de gelegenheid een en ander uit te leggen. De interne klachtenprocedure is alsnog toegepast en verzoeker is, zoals voorgeschreven, in staat gesteld om zijn klacht toe te lichten. Om hem moverende redenen heeft verzoeker daarvan echter afgezien. Nu verzoeker, tot twee keer toe, er van af heeft gezien gebruik te maken van de geboden gelegenheid tot het verstrekken van nadere informatie, kan de Ombudscommissie niet anders dan, op basis van de ontvangen schriftelijke informatie, tot het oordeel komen dat de gemeente, behoudens een terminologische juridische onzorgvuldigheid, voor wat betreft het intern behandelen van de klacht, behoorlijk heeft gehandeld.

Klacht 14-2005

Klacht: niet behandelen van een bezwaarschrift en de klacht dienaangaande binnen de wettelijke termijn.

Oordeel:

klachtbehandeling niet behoorlijk.

Overwegingen ten aanzien van

de klachtbehandeling(overschrijding wettelijke termijn, bejegening, voortvarendheid):

De gemeente (secretaris van de klachtencommissie Sociale Zaken) heeft eerst na veertien weken antwoord gegeven op de klacht, terwijl geen gemotiveerd bericht van verdaging is gestuurd en ook overigens de inhoud van de klacht geen aanleiding geeft tot nader onderzoek, waarvoor termijnoverschrijding te rechtvaardigen zou zijn.

Voorts gaat het niet aan om de onzorgvuldigheid van de administratie van de gemeente af te schuiven op verzoeker door hem te verwijten dat hij veel brieven schrijft, waardoor men in verwarring geraakt.

De stelling van de gemeente dat tegen het niet tijdig beslissen op een aanvraag of een bezwaarschrift slechts de mogelijkheid van bezwaar dan wel beroep openstaat is niet juist. Een klacht tegen het uitblijven van een beslissing op bezwaar moet worden aangemerkt als klacht en onverwijld in behandeling worden genomen.

Klacht 16-2005

Klacht: Verzoekster beklagt zich erover dat de gemeente: heeft nagelaten haar brieven inhoudelijk te beantwoorden; heeft nagelaten haar klachten te behandelen; haar toezegging omstreeks mei 2001 om bouwmaterialen die opgeslagen lagen onder (onder meer) "een monumentale eik" te (laten) verwijderen, niet is nagekomen.

Oordeel: De Ombudscommissie spreekt als haar oordeel uit dat de gemeente: niet behoorlijk heeft gehandeld met betrekking tot het nalaten te reageren op de brieven; niet behoorlijk heeft gehandeld met betrekking tot het niet erkennen van de klachten van verzoekster en het niet toepassen van de interne klachtprocedure; niet behoorlijk heeft gehandeld met betrekking tot het niet nakomen van de toezegging om de bouwmaterialen bij/onder de desbetreffende bomen te (laten) verwijderen.

Overwegingen ten aanzien van

Adequate organisatorische voorzieningen / actieve en adequate informatieverstrekking:

De Ombudscommissie constateert dat de gemeente in reactie op het gegeven dat er op geen van de brieven van verzoekster inhoudelijk is gereageerd en ook in reactie op de vraag waarom er niet tijdig de nodige handhavingsmaatregelen zijn genomen, heeft meegedeeld dat er sprake is van een "gebrek aan capaciteit" op de afdeling Bouwen. De Ombudscommissie acht het van belang te benadrukken dat daarmee een lange behandelingstermijn wel verklaard kan worden, maar dat een dergelijke argument volstrekt ontoereikend is als rechtvaardiging ten opzichte van de burger die er mee te maken krijgt. Immers, zo oordeelt de Ombudscommissie in navolging van de jurisprudentie van de Nationale ombudsman, indien de overheid eenmaal een bepaalde taak op zich heeft genomen, moet de betrokken burger erop kunnen vertrouwen dat die taak wordt behartigd in overeenstemming met daaraan te stellen kwaliteitseisen. Dit houdt in dat de overheid haar organisatie zodanig behoort in te richten dat zij de haar opgedragen taak met zo min mogelijk bezwaren voor de burger kan uitvoeren.

De Ombudscommissie overweegt voorts dat de gemeente weliswaar de ontvangst van de brieven heeft bevestigd, maar dat hierbij de nodige vraagtekens kunnen worden geplaatst. Zo is de bevestiging met betrekking tot de ene brief ontoereikend omdat daarin geen informatie staat over de procedure met betrekking tot de afhandeling van de brief (behandelend ambtenaar/afdeling, termijn van afhandeling). Weliswaar bevat de ontvangstbevestiging met betrekking tot de andere brief deze informatie (gedeeltelijk) wel, maar is, nu een inhoudelijk antwoord is uitgebleven, deze informatie volstrekt betekenisloos gebleken en bovendien voor een deel onwaar, nu verzoekster niet tussentijds, zoals toegezegd, op de hoogte is gesteld van vertraging in de beantwoording van haar brief.

De klachtbehandeling / adequate organisatorische voorzieningen:

De Ombudscommissie overweegt ten aanzien van de mededeling dat de directeur SBO de brief van verzoeker niet als klacht heeft bestempeld, dat dat oordeel haar ten zeerste bevreemdt, nu het onderwerp van deze brief "klacht over het niet beantwoorden brief" is en de brief bovendien begint met de zin: "Hierbij beklagen we ons (...)". De klacht had dan ook, naar het oordeel van de Ombudscommissie, als zodanig moeten worden erkend en de interne klachtbehandeling, conform Hoofdstuk 9 van de Awb, had vervolgens moeten plaatsvinden. (...)

Rechtszekerheid (opgewekt vertrouwen) / voortvarendheid:

De Ombudscommissie is van oordeel dat verzoekster te lang heeft moeten wachten voordat de gemeente haar in 2001 gedane toezegging nakwam en de feitelijke situatie rondom de eiken in overeenstemming was met die toezegging. (...) De Ombudscommissie benadrukt in dit verband dat een gemeentelijke overheid die niet voldoet aan gerechtvaardigde verwachtingen, de kans loopt zichzelf ongeloofwaardig te maken. Daarbij komt dat (...) de burger niets kan (en ook niets hoeft) met gestelde capaciteitsproblemen en de daarvan het gevolg zijnde prioriteitsstelling binnen de gemeente.

Klacht 44-2005

Deze op 13 september 2005 ontvangen klacht was op 31 december 2005 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2006.

Klacht 45-2005

Deze op 19 september 2005 ontvangen klacht was op 31 december 2005 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2006.

GEMEENTE OLDENZAAL

Klacht 52004

Klacht: klager voelt zich niet serieus genomen door de sociale dienst en uit zijn ongenoegen over de handelwijze van de betrokken bezwaarschriftencommissie.

Bemiddeling: de klacht heeft, na inmenging van de Ombudscommissie, geleid tot een voor klager bevredigend resultaat.

Klacht 1-2005

Klacht: na drie jaar en vier maanden doet de gemeente uitspraak op bezwaar tegen een parkeerboete; wettelijke termijn ruimschoots overschreden; de klachtprocedure neemt zes maanden in beslag; in plaats van op de klacht in te gaan wijst de gemeente verzoeker op het feit dat hij in beroep had kunnen gaan.

Oordeel:

klachtbehandeling onbehoorlijk
voortvarendheid onbehoorlijk
motivering onbehoorlijk

Overwegingen ten aanzien van

Klachtbehandeling:

De gemeente heeft eerst ná interventie van de Overijsselse Ombudsman de klacht daadwerkelijk opgepakt. In de klachtafdoeningsbrief wordt weliswaar zeer uitgebreid ingegaan op alle gebeurtenissen rondom de correspondentie met klager, maar wordt op geen enkele wijze excuus aangeboden. Betreffende de termijnoverschrijding van de klachtbehandeling reageert de gemeente met een beroep op de wisseling van secretariële ondersteuning en vakantie, hetgeen uiteraard nooit een rechtvaardigingsgrond is voor de burger.

Het doel van klachtbehandeling is het wegnemen van irritaties bij burgers en het herstellen van vertrouwen van de burger in het openbaar bestuur. De onderhavige handelwijze van de gemeente heeft er eerder toe bijgedragen de al bestaande irritaties nog meer aan te wakkeren.

Voortvarendheid (behandeltermijn bezwaar):

De inhoud van de klacht moet worden gezien in het licht van het recht op behandeling van zaken binnen een redelijke termijn, welk recht een belangrijk onderdeel vormt van het grondrecht op behoorlijk bestuur. Voor de No is voortvarendheid een belangrijk vereiste van behoorlijkheid: wettelijke termijnen zijn voor de burger meestal fataal, terwijl de overheid bij termijnoverschrijdingen meestal vrijuit gaat. Het standpunt van de No is dat alleen al uit het oogpunt van gelijkwaardigheid de overheid zich evenzeer aan de wettelijke termijnen gebonden moet achten als de burger en dat een overheid die termijnen met voeten treedt haar gezag ondermijnt en haar betrouwbaarheid verliest. Bij de behandeling en motivering van de beslissing op het bezwaar had uit het oogpunt van geloofwaardigheid met de overschrijding van de wettelijke termijn rekening gehouden moeten worden.

Motivering (correspondentie):

Het motiveringsbeginsel impliceert dat de motivering van een beslissing of conclusie die beslissing of conclusie moet kunnen dragen. Dat betekent dat alle relevante feiten, omstandigheden en argumenten in de overweging betrokken moeten worden, met inbegrip van de visie van betrokkene. De uitkomst van een belangenafweging tussen de te realiseren doelstelling van het bestuursorgaan en de belangen van de burgers brengt mee dat bestuursorganen een zekere mate van beleids- en beoordelingsvrijheid hebben. Uit de correspondentie van de gemeente met klager concludeert de Ombudscommissie dat daarin slechts wordt verwezen naar richtlijnen, problemen van interne aard en dergelijke. Aan het feit dat klager mogelijkwerwijs toch gelijk had wat betreft de tekst op de parkeermeter wordt geen consequentie richting klager verbonden.

In het onderhavige geval had het in de rede gelegen in het kader van de klachtbehandeling tot een compenserende oplossing te komen.

Klacht 7-2005

Klacht: Ondanks herhaalde rappels weigert de gemeente de door hun verlangde informatie te verstrekken.

Oordeel: De Ombudscommissie spreekt als haar oordeel uit:
dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld waar het betreft het niet toepassen van de interne klachtenprocedure;
dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld waar het betreft het pas bij brief van 11 februari 2005 reageren op het verzoek van klagers dat zij al in ieder geval bij e-mail van 5 februari 2004 hadden gedaan;
dat de gemeente onzorgvuldig heeft gehandeld door het negeren van de e-mail van klagers van 5 februari 2004 in de brief van 11 februari 2005, door daarin geen uitleg te verschaffen over de reden van de lange behandelduur en door evenmin excuses voor die lange behandelduur aan te bieden.

Overwegingen ten aanzien van

De klachtbehandeling:

Als gevolg van het niet herkennen van de klacht door de gemeente, heeft de interne klachtbehandeling niet plaatsgevonden. Daarmee heeft de gemeente in strijd gehandeld met de wet en bovendien zichzelf de kans ontnomen om de klacht "in eigen beheer" af te doen.

Voortvarendheid / actieve en adequate informatieverstrekking:

De gemeente heeft eerst op 11 februari 2005 gereageerd op het verzoek van klagers dat zij al in ieder geval op 5 januari 2004 deden. Er is in dit geval dan ook sprake van een ernstig gebrek aan voortvarendheid. Dit klemmt temeer, nu het verzoek van 5 januari 2004 een verzoek betreft conform de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Ingevolge artikel 6 van de Wob beslist het bestuursorgaan uiterlijk binnen twee weken na de dag waarop het verzoek is ontvangen.

In haar brief van 11 februari 2005 rept de gemeente op geen enkele manier over de e-mail van klagers van 5 januari 2004. Het totaal negeren van deze e-mail is laakbaar. Bovendien is de brief van 11 februari 2005 op nog twee punten onvolledig. Ten eerste heeft de gemeente daarin geen uitleg verschaft over de reden van de lange behandelduur. Voorts wordt daarin geen excuses aangeboden voor het niet (eerder) reageren op het verzoeken van klagers, terwijl die excuses hier zeker op zijn plaats waren geweest.

GEMEENTE OLST-WIJHE

Klacht 12-2005

Deze op 25 februari 2005 ontvangen klacht is tot tevredenheid van verzoeker middels interventie opgelost.

GEMEENTE RAALTE

Klacht 75704

Klacht: verzoekster heeft tien jaar lang kosten gemaakt voor het niet goed functioneren van de riolering van haar woonhuis naar het gemeenteriool, terwijl, in tegenstelling tot wat tien jaar geleden door de voormalige gemeente Heino werd beweerd, thans is gebleken dat de stagnatie in het riool mede werd veroorzaakt door het feit dat de gemeentelijke riolering niet op afschot lag.

Oordeel:

klachtbehandeling niet behoorlijk
bejegening niet zorgvuldig

Voor het overige is de klacht ongegrond.

Overwegingen ten aanzien van:

Klachtbehandeling:

De klachten zijn niet herkend in de zin van de Awb, hetgeen verklaart waarom de brief (mede) een beslissing inhoudt op de gevraagde vergoeding voor de kosten van de werkzaamheden en er niet wordt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Overijsselse Ombudsman (Oo). Ten gevolge daarvan heeft verzoekster zich in eerste instantie bij diezelfde medewerker beklaagd over de afdoening van haar klachten en heeft zij eerst na zes maanden bij de Oo een klacht ingediend. Door het niet herkennen van de klachtelementen is aan verzoekster de mogelijkheid onthouden haar procedurele kansen eerder te benutten.

Bejegening:

De vraag die zich thans voordoet is of het de gemeente dan wel verzoekster moet worden aangerekend, dat verzoekster niet heeft gehandeld volgens de door de gemeente voorgeschreven procedure voor het melden van problemen met de riolering.

Daartoe overweegt de commissie enerzijds dat van verzoekster niet kon worden verlangd dat zij die problemen in een eerder stadium zou hebben gemeld, nu als vaststaand mag worden aangenomen dat de toenmalige gemeente Heino haar indertijd heeft meegedeeld dat de problemen niet lagen op het terrein van de gemeente. Verzoekster heeft op die mededeling vertrouwd en heeft daarom al die jaren de kosten voor het ontstoppen van het riool voor haar rekening genomen.

Anderzijds is de Ombudscommissie is van oordeel dat het de gemeente, in haar hoedanigheid van rechtsopvolgster van de voormalige gemeente Heino, niet mag worden aangerekend dat laatstgenoemde gemeente mogelijk een inschattingfout heeft gemaakt, nu er inmiddels tien jaar zijn verstreken en niet meer valt te achterhalen of de situatie van de riolering toentertijd te vergelijken is met de thans aangetroffen situatie en het bedrijf, dat geacht wordt van het gemeentelijk beleid dienaangaande op de hoogte te zijn, haar daarvan niet in kennis heeft gesteld.

De Ombudscommissie realiseert zich echter dat dit voor verzoekster moeilijk te accepteren is, nu zij al die jaren er van is uitgegaan dat de oorzaak van de problemen met de riolering zich alleen op haar terrein bevond en thans op advies van het installatiebedrijf kosten heeft gemaakt die misschien beperkt hadden kunnen blijven.

Communicatie/informatieverstrekking

Wat betreft de informatieverstrekking over de procedure van melden van rioolverstoppingen overweegt de Ombudscommissie dat de informatie weliswaar duidelijk op de website van de gemeente staat vermeld, maar dat nog steeds niet van iedereen verlangd mag worden dat zij kennis hebben van internet. Twee maal per jaar een vermelding in de plaatselijke krant is daarom onvoldoende.

De Ombudscommissie adviseert om dergelijke mededelingen, die van financieel belang zijn voor de burger, met meer regelmaat te communiceren.

Klacht 4-2005

Klacht: het niet beantwoorden van de klachtbrief, gericht aan de burgemeester, betreffende de gang van zaken rondom het verzoek van klager aan de gemeente om handhavend op te treden naar aanleiding van het overtreden van de algemene voorwaarden behorende bij de gegeven vergunning voor het aanleggen van een uitweg voor het perceel van klagers overbuurman.

Oordeel:

klachtbehandeling niet behoorlijk
rechtszekerheids/ vertrouwensbeginsel niet behoorlijk
professionaliteit niet behoorlijk

Reactie gemeente: de gemeente geeft aan dat zij lering heeft getrokken uit deze zaak.

Overwegingen ten aanzien van:

Klachtbehandeling:

De klacht is ongeregistreerd in behandeling genomen en daarom kon niet meer worden nagegaan waarom er niet geantwoord is op de klacht. Strijd met de wet, want geen klachtbehandeling conform hoofdstuk 9 Awb.

Besluitvorming/ rechtszekerheids- en vertrouwensbeginsel:

De oorzaak van de feiten en omstandigheden die aanleiding hebben gegeven tot de klacht is gelegen in de onduidelijke formulering van de afgegeven vergunning. Dit is te wijten aan een onzorgvuldige voorbereiding van de besluitvorming, hetgeen de gemeente mag worden aangerekend.

De gemeente staat een beleid voor ten aanzien van uitwegvergunningen, welk beleid tot uitdrukking komt in de voorwaarden, die onderdeel uitmaken van de verleende vergunning. Verzoeker mocht erop vertrouwen dat de gemeente haar beleid gestand zou doen. De gedragingen van de gemeente, na het melden door verzoeker dat de voorwaarden niet zijn nageleefd, hebben bij verzoeker de verwachting versterkt dat hij in zijn recht stond: de gemeente doet een poging tot handhaven op grond van haar eigen beleidsregels. Wanneer dat mislukt, omdat de Adviescommissie voor bezwaarschriften van oordeel is dat de redactie van de brief niet passend is voor een bestuursdwangbesluit, gaat de gemeente de bestaande situatie "gedogen" om afbreuk aan de beleidsregels "uitwegvergunning" te voorkomen. De Adviescommissie voor bezwaarschriften oordeelt dat de beschikking te veel gebreken vertoont om als gedoogbeschikking te kunnen worden aangemerkt. De gemeente besluit dan dat de uitweg op grond van een geldende vergunning is aangelegd, zonder deze afwijking van het geldende beleid te motiveren.

Professionaliteit:

De Ombudscommissie van oordeel dat een en ander het gevolg is van het feit dat de betrokken ambtenaren niet hebben gehandeld volgens de professionele standaard die van hen mag worden verwacht. Dit heeft ertoe bijgedragen dat klager het gevoel kreeg, dat "de gemeente zich in allerlei bochten ging wringen" en dat er sprake was van een "voorkeursbehandeling".

Klacht 60-2005

Deze op 7 december 2005 ontvangen klacht was op 31 december 2005 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2006.

Klacht 65-2005

Deze op 22 december 2005 ontvangen klacht was op 31 december 2005 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2006.

GEMEENTE STAPHORST

Klacht 20-2005

Klacht: Verzoekers verwijten de gemeente dat zij in het kader van de besluitvorming rond de aanleg van drukriolering onvoldoende informatie aan de betrokken burgers heeft verstrekt over een op handen zijnde beleidswijziging. Voorts zijn zij van mening dat de gemeente relevante informatie, aangaande de zogenoemde "40-meter-kwestie", voor de betrokken burgers heeft achtergehouden.

Oordeel: De commissie spreekt als haar voorlopig oordeel uit ten aanzien van de gewraakte gedragingen van de gemeente Staphorst:
De klachtbehandeling is in strijd met de voorschriften van de Awb en derhalve niet behoorlijk;
Er heeft geen actieve en adequate informatieverstrekking plaatsgevonden in de opgeworpen kwestie. De informatieverstrekking is niet behoorlijk.

Overwegingen ten aanzien van

De klachtbehandeling:

De brief van verzoeker begint met de zin: "Middels dit schrijven willen wij ons misnoegen uiten ...". Dat het om een klacht gaat is, zo overweegt de Ombudscommissie, daarmee overduidelijk. De klacht is echter niet als zodanig opgevat, zoals ter hoorzitting is aangegeven, maar als een verzoek om helderheid. Het gevolg was dat de klachtencoördinator niet van de klachtbrief op de hoogte is gesteld en dat niet de interne klachtenprocedure, zoals voorgeschreven in Hoofdstuk 9 Awb, is toegepast. Zo is verzoeker naar aanleiding van zijn klacht niet gehoord. (...) Voorts wordt in de brief van de gemeente niet gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Overijsselse ombudsman, een mededeling die in het kader van de interne klachtbehandeling dient plaats te vinden. Dit alles leidt tot de conclusie dat de gemeente weliswaar heeft gereageerd op de klachtbrief, maar dat er geen sprake is geweest van toepassing van de interne klachtprocedure zoals voorgeschreven in Hoofdstuk 9 Awb.

Actieve en adequate informatieverstrekking:

Vastgesteld kan worden dat de gemeente tussen de brief van mei 2003 en de nieuwsbrief van juni 2004 de burgers niet actief heeft geïnformeerd over de opties die in het kader van het rioleringsbeleid onderzocht werden en nadien evenmin over (de steeds concretere) plannen om het beleid te wijzigen en de eventuele consequenties die deze wijziging zou inhouden. De Ombudscommissie is van oordeel dat het in de rede had gelegen om de betrokkenen in een veel eerder stadium op de hoogte te stellen van de genoemde activiteiten rond het rioleringsbeleid omdat het gaat om een uiteindelijk fundamentele beleidswijziging. In geval van zo'n (eventuele) wijziging mag van de overheid verwacht worden dat zij de betrokken burgers in de gelegenheid stelt daarover vooraf hun mening te geven. Het had dan ook voor de hand gelegen dat de gemeente de betrokken burgers middels bijvoorbeeld (opnieuw) een informatieavond had geïnformeerd, over de uit te voeren quick scan en over de gevolgen van de (eventuele) resultaten daarvan. In dat geval hadden de burgers er rekening mee kunnen houden dat er een andere lijn gekozen zou gaan worden en hadden zij zich wellicht minder overvallen gevoeld en meer serieus genomen. (...)

De Ombudscommissie constateert dat in de nieuwsbrief van juni 2004 niet concreet wordt uitgelegd in welke situatie er geen wettelijke aansluitverplichting bestaat. (...) Uit hetgeen over deze kwestie tijdens de hoorzitting is gesteld, en hetgeen uit de stukken blijkt, heeft de Ombudscommissie de stellige indruk gekregen dat de insteek van de gemeente om "de inwoners maximaal van riolering te voorzien", en niemand uit te sluiten, om redenen van milieurendement en beheerskosten, belangrijker is geweest dan het in een vroeg stadium verschaffen van duidelijke informatie over het al dan niet

bestaan van een aansluitverplichting. Waar de gemeente haar insteek als "extra dienstverlening" beschouwt, is de Ombudscommissie van oordeel dat de gemeente had kunnen en moeten voorzien dat burgers op basis van tijdige en volledige informatie een eigen keuze willen maken.

Klacht 36-2005

Klacht: Verzoeker verwijt de gemeente dat zij in het kader van de besluitvorming rond de aanleg van drukriolering onvoldoende informatie heeft verschaft over een op handen zijnde beleidswijziging.

Oordeel: De commissie spreekt als haar oordeel uit de klachtbehandeling is in strijd met de voorschriften van de Awb en derhalve niet behoorlijk; er heeft geen actieve en adequate informatieverstrekking plaatsgevonden in de opgeworpen kwestie. De informatieverstrekking is niet behoorlijk.

Overwegingen ten aanzien van *Klachtbehandeling*

De inhoud van de brief van de gemeente beoordelend, kan de Ombudscommissie niet anders concluderen dan dat de gemeente heeft nagelaten de interne klachtenprocedure, zoals voorgeschreven in Hoofdstuk 9 van de Awb, toe te passen, terwijl de brief van verzoeker door de gemeente blijkbaar wel als klacht is opgevat, aangezien de brief begint met de zin: "Naar aanleiding van uw brief waarin u zich kritisch uitlaat over ...". Zo blijkt niet uit de reactie van de gemeente dat verzoeker in de gelegenheid is gesteld om te worden gehoord, hetgeen voorwaarde is voor een zorgvuldig toegepaste klachtenprocedure. Voorts wordt in de brief van de gemeente niet gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Overijsselse ombudsman, een mededeling die in het kader van de interne klachtenbehandeling had dienen plaats te vinden.

Actieve en adequate informatieverstrekking

De Ombudscommissie stelt vast dat de gemeente tussen de brief van mei 2003 en de nieuwsbrief van juni 2004 verzoeker en de andere betrokken burgers niet actief heeft geïnformeerd over de opties die in het kader van het rioleringsbeleid onderzocht werden en nadien evenmin over (de steeds concretere) plannen om het beleid te wijzigen en de eventuele consequenties die deze wijziging zou inhouden. De Ombudscommissie is van oordeel dat het in de rede had gelegen om de betrokkenen in een veel eerder stadium op de hoogte te stellen van de genoemde activiteiten rond het rioleringsbeleid omdat het gaat om een fundamentele beleidswijziging. In geval van zo'n (eventuele) wijziging mag van de overheid worden verwacht dat zij de betrokken burgers in de gelegenheid stelt daarover vooraf hun mening te geven. Het had dan ook voor de hand gelegen dat de gemeente de betrokken burgers middels bijvoorbeeld (opnieuw) een informatieavond had geïnformeerd over het interne onderzoek naar alternatieven en over de resultaten daarvan. In dat geval hadden verzoeker en andere betrokkenen er rekening mee kunnen houden dat er een andere lijn gekozen zou gaan worden en had verzoeker zich wellicht minder overvallen gevoeld en meer serieus genomen.

GEMEENTE TWENTERAND

Klacht 5-2005

Klacht: Klagers beklagen zich, in het kader van aanvragen voor een scootmobiel en een gehandicaptenparkeerkaart, erover dat:

de gemeente de brieven waarin zij bezwaren uiten tegen een beslissingstermijn en tegen de eis van een medische keuring, niet inhoudelijk heeft behandeld;
de betrokken ambtenaar, bij navraag naar behandelduur van brieven / bezwaarschriften, herhaaldelijk heeft meegedeeld "dat de gemeente nog acht weken de tijd had";
de gemeente onjuiste mededelingen heeft gedaan omtrent de medische keuring in het kader van genoemde aanvragen;
het secretariaat van de burgemeester klager te verstaan heeft gegeven dat hij niet kon spreken met de burgemeester en hem in plaats daarvan doorverbond met de betrokken ambtenaar;
de betrokken wethouder niet heeft gereageerd op de memo van een medewerker van CNV Cliëntenplatform;
de gemeente voor klagers krenkende opmerkingen heeft gemaakt tegen de betrokken medewerkster van CNV Rechtshulp;
de betrokken ambtenaar telefonisch heeft toegezegd het verzoek om een zuurstoffleshouder af te handelen, maar daarvoor niet heeft zorggedragen;
de gemeente, ondanks drie rappelbrieven, eerst op 21 oktober 2004 heeft gereageerd op de brief van CNV Rechtshulp van 4 mei 2004.

Oordeel:

De Ombudscommissie onthoudt zich van een oordeel voorzover het betreft:
de klacht dat de betrokken ambtenaar, bij navraag door klager naar de behandelduur van brieven / bezwaarschriften, bij herhaling zou hebben meegedeeld "dat de gemeente nog acht weken de tijd had";
de gesuggereerde gewraakte opmerkingen van de gemeente richting de betrokken medewerkster van CNV Rechtshulp;
de klacht dat de betrokken ambtenaar zijn toezegging om voor een zuurstoffleshouder te zorgen, niet is nagekomen.
De Ombudscommissie acht ten aanzien van de brieven van verzoekers de gemeente in haar communicatie met klager onzorgvuldig. Zij acht de gemeente in haar communicatie met klager over de mogelijkheid van een gesprek met de burgemeester eveneens onzorgvuldig.
De Ombudscommissie acht het nalaten van de gemeente om te reageren op de memo van de medewerker van CNV Cliëntenplatform niet behoorlijk.
De Ombudscommissie heeft niets toe te voegen aan hetgeen de gemeente reeds heeft geoordeeld in de klachten van klagers over de gewraakte mededelingen omtrent de medische keuring en de lange behandelduur van de brief van CNV Rechtshulp van 4 mei 2004.

Overwegingen ten aanzien van

Actieve en adequate informatieverstrekking:

De brieven.

De gemeente heeft op deze brieven louter formeel geantwoord. De Ombudscommissie is ervan overtuigd dat een heldere en effectieve communicatie ertoe had kunnen leiden dat er voor klager veel eerder duidelijkheid was gekomen aangaande zijn standpunten.

De 8 weken-termijn.

Het verwijt van klager aan de betrokken ambtenaar dat deze, bij navraag naar de behandelduur, bij herhaling heeft meegedeeld dat de gemeente "nog acht weken de tijd had", staat lijnrecht tegenover de stelling van deze ambtenaar dat hij klager dit niet in die bewoordingen heeft meegedeeld. In een dergelijke zogeheten welles-nietes-situatie, waarbij er geen mogelijkheid is om de juistheid van de stellingen te onderzoeken, is het voor de Ombudscommissie onmogelijk een oordeel over de gewraakte handelwijze te geven.

De mededelingen omtrent de medische keuring.

De gemeente heeft in de brief van 4 januari 2005 in deze kwestie reeds erkend dat zij niet behoorlijk heeft gehandeld. Zij heeft hiervoor verontschuldigingen aangeboden en aangegeven hoe zij in de toekomst wil voorkomen dat hetzelfde zich voordoet.

Het niet kunnen spreken met de burgemeester.

Om een gesprek met de burgemeester aan te kunnen gaan, dient er vooraf een afspraak gemaakt te worden. Het is de Ombudscommissie bekend dat secretariaten van burgemeesters in gevallen waarin burgers met de burgemeester willen spreken, doorvragen over de desbetreffende kwestie en doorverbinden met de behandelend ambtenaar. Op zich is er niets mis met deze handelwijze, als er ook wordt meegedeeld dat de burgemeester te spreken is, maar dat het enige tijd duurt alvorens deze beschikbaar is. Op die manier kan de burger de keuze maken om naast de behandeld ambtenaar ook nog de burgemeester over enige tijd over die kwestie te spreken. Voorzover dit niet is gebeurd, en het ziet er naar uit dat dit het geval is, gelet op het feit dat ter zitting is meegedeeld dat het secretariaat wordt geïnstrueerd om zaken af te houden, is er sprake van onvolledige informatie.

Bejegening:

Kwestie memo.

De gemeente bestrijdt niet dat de memo die de medewerker van CNV Cliëntenplatform aan de gemeente zou hebben geschreven, er is geweest. De Ombudscommissie gaat er dan ook vanuit dat deze memo is geschreven en dat daarop geen reactie is gekomen van de gemeente. Het betreft een niet behoorlijke gedraging van de gemeente.

Opmerkingen van gemeente en CNV.

De commissie moet vaststellen dat niet valt te achterhalen wat de gemeente, wanneer, precies heeft meegedeeld. De Ombudscommissie kan zich in dit verband dan ook geen oordeel aanmeten over de gesuggereerde handelwijze van de gemeente.

Rechtszekerheid (opgewekt vertrouwen):

De zuurstoffleshouder.

De vraag of de betrokken ambtenaar al dan niet tijdens het telefoongesprek op 29 april 2004 heeft toegezegd voor een zuurstoffleshouder te zullen zorgen, blijft onbeantwoord. Gelet op hetgeen door klager en de ambtenaar hierover ter zitting is meegedeeld, lijkt het erop dat er sprake is van miscommunicatie. De Ombudscommissie onthoudt zich op dit punt van een oordeel.

Voortvarendheid:

De brief van CNV Rechtshulp van 4 mei 2004.

De gemeente heeft in haar brief van 4 januari 2005 reeds geconstateerd dat zij er te lang over heeft gedaan om deze brief te beantwoorden. Voor deze lange behandelduur heeft de gemeente verontschuldigingen aangeboden. De commissie heeft hieraan niets toe te voegen.

GEMEENTE ZWARTEWATERLAND

Klacht 66204

Klacht: "het niet nakomen van afspraken en het stelselmatig weigeren vragen inhoudelijk te beantwoorden". Voorts de opmerking in het advies van de betrokken ambtenaar dat de uitvoering van werkzaamheden van zijn bedrijf "vrijwel zeker niet tot een bevredigend resultaat zal leiden".

Oordeel:

De klachtbehandeling (het niet intern behandelen van de klacht) is in strijd met de voorschriften van de Awb en derhalve niet behoorlijk;

De gemeente is haar afspraken nagekomen, met de kanttekening dat de commissie de aard van de gemaakte afspraken onverstandig acht;

De klacht over de informatieverstrekking is ongegrond. De gemeente heeft terecht besloten om op faxen, brieven en e-mails met een bepaalde vastomlijnde inhoud niet meer te reageren;

De bejegening is niet zorgvuldig, in die zin dat de betrokken ambtenaar zich in het advies aan burgemeester en wethouders, ongelukkig heeft uitgelaten.

Overwegingen ten aanzien van

De klachtbehandeling:

De gemeente heeft de klacht niet intern behandeld. De gemeente heeft op enig moment wel overwogen om de kwestie onderwerp te maken van de interne klachtenprocedure, maar heeft dit uiteindelijk niet gedaan om dat de betrekkingen leken te normaliseren. De wettelijke verplichting om een klacht te (h)erkennen en te behandelen, staat los van het al dan niet uiteindelijk succesvol afsluiten van het desbetreffende geschil tussen de betrokken partijen.

Rechtszekerheid (opgewekt vertrouwen):

De vraag is of de gemeente gemaakte afspraken om klager te betrekken in het verrichten van (concrete) werkzaamheden voor de gemeente, is nagekomen. De Ombudscommissie constateert dat de gemeente klager bij herhaling werk heeft aangeboden, dat de gemeente heeft aangegeven op welk project het aanbod betrekking had en wat de reactie van klager op dat aanbod is geweest. Klager stelt daarentegen dat dergelijke aanbiedingen hem niet zijn gedaan. Bij doorvraging van de commissie op specifieke projecten, blijkt vervolgens, dat hem wel aanbiedingen zijn gedaan, maar dat klager deze als niet reëel beschouwt. Hij heeft naar zijn mening geen reële kans gehad op het verrichten van werkzaamheden, omdat hij altijd een richtprijs kreeg van de gemeente, vastgesteld door een ander bedrijf, welk bedrijf de prijs laag kon houden vanwege factoren die niet op zijn situatie van toepassing zijn. Bovendien begon hij met een achterstand omdat hij ook nog eens de huurschuld terug moet verdienen en de advocaatkosten had om bij de prijs op te zetten. De Ombudscommissie treedt niet in de vraag wiens schuld het is dat klager van de aanbiedingen heeft afgezien, aangezien zij daarmee een oordeel zou moeten geven over het aanbestedingsbeleid van de gemeente. De Ombudscommissie ziet echter wel reden voor de volgende opmerkingen. De afspraken die de gemeente met klager heeft gemaakt betreffende het terug kunnen verdienen van de huurschuld met het verrichten van werkzaamheden voor de gemeente in combinatie met het telkens het bedrag wat kunnen ophogen om de advocaatkosten te betalen, acht de commissie uiterst ongelukkig en niet aan te bevelen. Immers, het kan gemakkelijk leiden, zoals in het onderhavige geval, tot ongewenste situaties en misverstanden over de uitvoering van afspraken. In dat verband vindt de commissie een uitspraak c.q. toezegging van de gemeente luidende "dat er niet moeilijk wordt gedaan over 1000 gulden meer" of dat er niet te kritisch zou worden gekeken naar de aanneemsom (15.000 gulden mocht ook 16.000, 17.000 of 18.000 gulden worden), hoe goed bedoeld ook, ongewenst. Immers, dit soort toezeggingen kan, in situaties waarin niet zorgvuldig wordt omgegaan met bevoegdheden en verantwoordelijkheden, ernstig afbreuk doen aan normen als rechtszekerheid, gelijkheid en verbod van misbruik van bevoegdheid.

Actieve en adequate informatieverstrekking:

De gemeente heeft de brieven van klager over het algemeen zeer uitvoerig behandeld, heeft bij herhaling gesprekken met klager gevoerd en moeite gedaan om tot normalisatie van de betrekkingen te komen. Gelet op de hoeveelheid tijd die de gemeente aan de kwestie heeft besteed kan de commissie zich voorstellen dat de gemeente niet meer ingaat op faxen brieven en e-mails, waarin vragen worden gesteld die al eerder zijn gesteld en bovendien suggestief zijn en op de persoon worden gespeeld.

Bejegening:

Klager heeft het advies van de ambtenaar van 5 juli 2000 zo begrepen dat de ambtenaar vindt dat hij "prutswork aflevert en dat samenwerken met hem tot niets leidt". De wijze

van formuleren door de ambtenaar acht de Ombudscommissie ongelukkig en voor tweëerlei uitleg vatbaar. Weliswaar was het advies voor intern gebruik, maar niet uit te sluiten was dat de betrokken burger dit op enig moment onder ogen zou komen, zoals ook is gebeurd. Het was dan ook aan de ambtenaar om bij de formulering zorgvuldiger te werk te gaan.

Klacht 13-2005

Klacht: Verzoekster beklagt zich erover dat de gemeente Zwartewaterland: in de correspondentie met haar steeds heeft gedreigd dat zij binnen de gestelde termijn moest betalen en er anders executoriale maatregelen zouden worden getroffen; van haar verlangde "vergaande" bewijsstukken te overleggen waarna zij, na lang wachten, te horen kreeg dat deze niet "meetelden"; lange tijd niet heeft gereageerd op haar voorstel een betalingsregeling te treffen voor wat betreft het eerste deel van het desbetreffende verschuldigde bedrag; niet heeft aangegeven waarom zij maar voor de helft van het desbetreffende verschuldigde bedrag een betalingsregeling heeft toegestaan.

Oordeel: De commissie spreekt als haar oordeel uit
De klachtbehandeling is behoorlijk;
De gemeente heeft verzoekster correct bejegend voor wat betreft het dreigen met een executoriale titel en het vragen van bewijsstukken;
De gemeente heeft onvoldoende zorgvuldig gehandeld nu zij eerder had dienen te reageren op het voorstel van een aflossingsbedrag van 300 euro per maand en nu zij heeft nagelaten om van het begin af aan concreet aan te geven waarom er slechts ten aanzien van een deel van het verschuldigde bedrag een betalingsregeling werd toegestaan.

Overwegingen ten aanzien van *Klachtbehandeling*

De gemeente heeft de interne klachtenprocedure toegepast en verzoekster uitgenodigd voor een hoorzitting. Verzoekster heeft daarna laten weten dat zij de klacht schriftelijk afgehandeld wenst te zien. De gemeente heeft uit de klachtbrief van verzoekster vervolgens opgemaakt dat zij klaagt over de omstandigheid dat de gemeente niet mee wenst te werken aan de door haar voorstelde betalingsregeling met betrekking tot teruggevorderde bijstand. Gelet op de inhoud van de brief, waarin woorden als "getergd" en "geminacht" staan, had de Ombudscommissie verwacht dat, na concretisering daarvan, duidelijk was geworden voor de gemeente welke grieven, naast die van het niet mee willen werken aan een betalingsregeling, verzoekster precies heeft, echter, zo oordeelt de Ombudscommissie, nu verzoekster heeft afgezien van de mogelijkheid te worden gehoord en dus van de mogelijkheid om haar grieven toe te lichten, komt het voor haar risico dat de gemeente de klacht heeft opgevat zoals hiervoor is aangegeven.

Correcte bejegening

Gegeven de situatie dat, zoals de rechtbank heeft geoordeeld, de actie van de gemeente om van verzoekster een bedrag terug te vorderen rechtmatig is, staat de gemeente, naar het oordeel van de Ombudscommissie, ook in haar recht om te dreigen met executoriale maatregelen als verzoekster dit bedrag niet binnen de gestelde termijn voldoet. In dat opzicht dienen, naar het oordeel van de Ombudscommissie, de beslissingen van de gemeente om de termijn waarbinnen moet worden betaald aan te passen, als "coulance" te worden beschouwd. Nu het dreigen met executoriale maatregelen in de gegeven situatie niet onrechtmatig is, en er niet is gebleken van buitenproportioneel gebruik van dreigementen, ziet de Ombudscommissie geen reden om dit als klachtwaardig te beschouwen.

Verzoekster heeft ter onderbouwing van haar voorstel voor een betalingsregeling, bewijsstukken moeten overleggen die vergaand inzicht en openheid geven in haar financiële situatie. Zij begrijpt niet dat deze bewijsstukken niet tot het door haar verlangde resultaat hebben geleid. Alhoewel de Ombudscommissie de teleurstelling van verzoekster kan begrijpen, ziet zij geen aanleiding om de gemeente van onheuse bejegening te verdenken. Van onheuse bejegening in dit verband kan, naar het oordeel van de Ombudscommissie, alleen sprake zijn als duidelijk is dat de gemeente de bewijsstukken weliswaar vraagt, maar al op voorhand tot de conclusie is gekomen dat deze stukken niet relevant zijn. Van dat laatste is, zo oordeelt de Ombudscommissie, op geen enkele manier gebleken.

Actieve en adequate informatieverstrekking

Uit de feiten blijkt dat de vader van verzoekster het voorstel tot een aflossingsbedrag van 300 euro per maand op 13 december 2004 deed en dat de gemeente bij brief van 18 januari meedeelde dat het bedrag van 300 euro niet was onderbouwd. Daartussen zat een brief van de gemeente van 21 december 2004, die (ook) een reactie was op de brief van 13 december 2004, maar waarin niet concreet werd ingegaan op het voorstel. Bij brief van 14 februari 2005 liet de gemeente verzoekster ten slotte weten niet akkoord te gaan met het aflossingsvoorstel. Naar het oordeel van de Ombudscommissie had het in de rede gelegen dat de gemeente in haar brief van 21 december 2004, gelet op de nijpende financiële situatie waarin verzoekster had aangegeven te verkeren, meteen concreet had gereageerd op het voorstel van (de vader van) verzoekster.

De Ombudscommissie constateert op grond van de stukken in het dossier, dat de gemeente verzoekster geen concrete uitleg heeft gegeven betreffende de situatie dat er maar met betrekking tot een deel van het verschuldigde bedrag een betalingsregeling werd toegestaan. Weliswaar valt indirect uit de correspondentie af te leiden dat de gemeente vindt dat verzoekster ten aanzien van het geld dat zij heeft gekregen, verkeerde keuzes heeft gemaakt, althans de betaling aan de gemeente geen prioriteit heeft gegeven, maar de Ombudscommissie acht dit, gelet op de voor verzoekster slechte financiële situatie waarin zij heeft aangegeven te verkeren, niet voldoende. Naar het oordeel van de Ombudscommissie had het in de rede gelegen dat de gemeente van het begin af aan (dus al in de brief van 30 september 2004) uitleg had verschaft.

GEMEENTE ZWOLLE

Klacht 49604

Klacht: klachten over overlast worden niet serieus genomen, er worden geen argumenten gegeven voor het uitblijven van maatregelen en brieven dienaangaande worden niet dan wel laat beantwoord.

Oordeel:

klachtbehandeling onbehoorlijk
voortvarendheid onbehoorlijk
motivering onbehoorlijk.

Overwegingen ten aanzien van
de klachtbehandeling:

de gang van zaken rond de correspondentie van klager doet vermoeden dat de gemeente de brieven in eerste instantie niet als klacht heeft herkend.

de voortvarendheid:

bestuursorganen dienen voortvarend te werk te gaan en zaken in beginsel binnen de wettelijke of redelijke termijn af te handelen; er is geen sprake van zwaarwegende omstandigheden, waardoor de overschrijding te rechtvaardigen is, nu het eerste gesprek

met klager (na rappèl) pas heeft plaatsgevonden drie maanden na het indienen van zijn klacht en vervolgens de brief met bevindingen en conclusie (na rappèl) pas weer na drieënhalve maand is gestuurd; de gemeente heeft in die tussentijd weliswaar onderzoek laten doen door de politie, maar dit onderzoek heeft niet geleid tot een feitelijk juiste motivering in de reactie op de klacht;

de motivering:

het motiveringsbeginsel impliceert dat de motivering de conclusie moet kunnen dragen; dit betekent dat alle relevante feiten, omstandigheden en argumenten in de overweging betrokken moeten worden, met inbegrip van de visie van klager; het onderzoek naar de klachten heeft bestaan uit het laten doen van onderzoek door de politie (die met name strafrechtelijke bevoegdheden heeft) en het constateren dat er overigens geen klachten zijn binnengekomen; klager geeft echter in zijn correspondentie aan dat het in geding zijnde bankje (hangplek) ook overlast geeft aan buurtbewoners; het zou daarom in de rede hebben gelegen voor een goede onderbouwing van de conclusie, dat de gemeente zelf al in een eerder stadium onderzoek zou hebben verricht onder de buurtbewoners en niet pas na de handtekeningactie van klager;

uit de stukken blijkt dat de gemeente de door de buurtbewoners en klager ervaren overlast heeft erkend, hetgeen heeft geresulteerd in een waardevermindering WOZ voor de buurtbewoners en voor klager; het betoog van de gemeente dat er in dezen geen directe relatie met de onderhavige klacht kan worden gezien houdt geen stand wat betreft de door de gemeente gestelde "subjectieve" overlast;

uit het geheel van feiten en omstandigheden moet worden geconcludeerd dat de gemeente zich nooit heeft verplaatst in de visie van klager; niet aannemelijk is geworden dat de betrokken ambtenaren zich ooit hebben afgevraagd, waarom klager zich zoveel moeite getroost door zijn vele correspondentie, telefoontjes, handtekeningactie om het bankje (hangplek) verplaatst dan wel verwijderd te krijgen.

Klacht 51904

Klacht: besluitvorming van de gemeente betreffende de aanvragen bijzondere bijstand en AWB is niet zorgvuldig.

Oordeel: klacht is deels niet ontvankelijk (besluit) op grond van het Reglement voor de behandeling van klachten door de Ombudscommissie. Voorzover verzoeker met zijn klacht doelt op de wijze waarop de fraudeconsulenten de woning van zijn echtgenote hebben bezocht is deze ongegrond, nu verzoeker niet de huurder is van deze woning en uit de stukken (klager is niet verschenen op de hoorzitting) niet is gebleken dat verzoeker zelf onheus is bejegend tijdens dit binnentreden.

Klacht 11-2005

Klacht: onduidelijke informatieverstrekking omtrent de financiële gevolgen behorende bij de keuze die verzoeker kon maken uit de mogelijkheden voor het inburgeringstraject op grond van de WIN ten behoeve van zijn stiefzoon.

Onderzoek:

klachtbehandeling
informatieverstrekking

Oordeel:

klachtbehandeling niet behoorlijk wat betreft de termijnoverschrijding
informatieverstrekking niet behoorlijk, maar gecorrigeerd in de klachtafdoeningsbrief en ter zitting.

Klacht is voor het overige ongegrond.

Maatregelen gemeente: de medewerkers van de afdeling Inburgering zijn geïnformeerd naar aanleiding van deze klacht teneinde misverstanden in de toekomst te voorkomen.

Klacht 28-2005

Klacht:

Door de Sociaal Rechercheurs van de gemeente is een huisbezoek gedaan in het huis van mevrouw X, van wie verzoeker is gescheiden van tafel en bed, terwijl mevrouw X en verzoeker bij de gemeente hadden aangegeven dat er eerst omtrent hun situatie informatie moest worden ingewonnen.

De gemeente heeft de huismeester ingeschakeld om informatie te verkrijgen of verzoeker in de door hem gehuurde woning woont.

Oordeel:

Het verzoek tot onderzoek van de klacht is niet ontvankelijk.

Overwegingen

Omtrent het brengen van een huisbezoek aan de woning van mevrouw X door de Sociaal Rechercheurs van de gemeente en de onzorgvuldige besluitvorming door de gemeente inzake de afwijzing van zijn aanvraag bijzondere bijstand wordt korthedshalve verwezen naar oordeel 51904 (betreft klacht van zelfde verzoeker).

De tweede klacht betreft een nieuw feit. Voorzover deze gedraging een onheuse bejegening jegens verzoeker oplevert, zal verzoeker zich ingevolge artikel 9:20 Awb met zijn klacht eerst tot de gemeente moeten wenden, nu uit de stukken niet is gebleken dat de klacht bij de gemeente is kenbaar gemaakt.

Klacht 30-2005

Deze op 23 mei 2005 ontvangen klacht is tot tevredenheid van verzoeker middels interventie opgelost.

Klacht 33-2005

Klacht: weigering van de gemeente de adreswijziging van verzoekster door te sturen naar haar dochter, wier adres voor verzoekster onbekend is, en het niet meer behandelen van het verzoek om verstrekking van adresgegevens van de dochter.

Onderzoek:

dienstbetoon
informatieverstrekking

Oordeel:

Klacht ongegrond.

Overwegingen:

Gelet op de privacy van personen, in 1981 door de Raad van Europa verankerd in het Verdrag inzake gegevensbescherming, in Nederland vastgelegd in 1983 in de Grondwet als bescherming van de persoonlijke levenssfeer en vervolgens uitgewerkt in de Wet bescherming persoonsgegevens, mogen persoonsgegevens niet zomaar worden verstrekt. Deze bescherming heeft te maken met het recht op respect voor het privé-leven van het individu, zoals neergelegd in artikel 8 van het Europees Verdrag inzake de

rechten van de mens en de fundamentele vrijheden. Inbreuk op de persoonlijke levenssfeer wordt door genoemde wetgeving beperkt.

Op grond van die wetgeving moet door de gemeente officieel toestemming worden gevraagd aan de dochter van verzoekster om haar adres te kunnen doorgeven aan verzoekster. Uit de stukken blijkt dat de gemeente dit zowel schriftelijk als mondeling heeft uitgelegd aan verzoekster en vervolgens bedoeld verzoek in behandeling heeft genomen.

Klacht 34-2005

Klacht: het is verzoekster niet duidelijk geworden waarom de gemeente haar verantwoordelijkheid niet heeft genomen voor de geleden schade ten gevolge van het ongeval van haar dochter, dat heeft plaats gevonden op school.

Onderzoek:
informatieverstrekking

Oordeel:
Klacht ongegrond

Overwegingen:

De Overijsselse Ombudsman heeft de onderhavige kwestie in al haar facetten gevolgd, zodat de commissie op grond van de over en weer verkregen informatie en uit de overgelegde bescheiden voldoende informatie heeft verkregen om zich een oordeel te vormen over de klacht. Om die reden heeft de commissie afgezien van het in de gelegenheid stellen van partijen hun standpunten toe te lichten.

De gemeente heeft verzoekster, zowel mondeling als schriftelijk, herhaaldelijk erop gewezen dat de gemeente sinds 1998 de bestuurlijke taken heeft overgedragen aan het OOZ. De gemeente is derhalve niet bevoegd de klachten van verzoekster te behandelen volgens de procedure van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), nu de gemeente niet het verantwoordelijke bestuursorgaan is. Daarom heeft de gemeente verzoekster terecht gewezen op de te volgen klachtprocedure, - die van het OOZ en vervolgens de LCK -, waarvan verzoekster tenslotte gebruik heeft gemaakt.

De gemeente heeft extra dienstbetoon betracht door niet alleen verzoekster te helpen met het verkrijgen van bijzondere bijstand, maar verzoekster ook aan te bieden een bemiddelende rol te vervullen tussen verzoekster, de school en het OOZ, van welk aanbod verzoekster geen gebruik heeft willen maken.

Klacht 47-2005

Deze op 4 oktober 2005 ontvangen klacht was op 31 december 2005 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2006.

Klacht 58-2005

Deze op 22 november 2005 ontvangen klacht was op 31 december 2005 nog in behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2006.

Klacht 62-2005

Deze op 12 december 2005 ontvangen klacht was op 31 december 2005 nog in

behandeling bij de commissie. Deze klacht zal worden opgenomen in het jaarverslag 2006.

REGIO IJSSEL VECHT

Geen klachten ontvangen.

REGIO TWENTE

Geen klachten ontvangen.