

Rapport

Verzoeker

De heer J. B. te Vriezenveen.

Datum verzoekschrift

Het verzoek tot onderzoek is op 28 maart 2013 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

Betreft

Het verzoek betreft de gemeente Twenterand, verder te noemen de gemeente.

Aard van de klacht

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente hem geen eerlijke kans geeft om met initiatieven te komen voor de herontwikkeling van bepaalde gebouwen/gebieden in Vriezenveen. Ook klaagt hij er over dat de gemeente brieven/klachten van hem niet beantwoordt en dat de wethouder en de burgemeester geen afspraak (meer) met hem willen maken om hem te woord te staan.

Procedure

Op 28 maart 2013 dient verzoeker een klacht in, waarna de ontvangst is bevestigd en de stukken zijn opgevraagd. Op 2 april 2013 dient verzoeker nog een aanvulling in en op 30 mei 2013 wederom.

Op 3 juni 2013 is een gesprek gehouden waarbij aanwezig waren: verzoeker, namens de gemeente de heer A. en de heer R. en van de zijde van de Ombudsman de heer P. Jansen en mevrouw P. Weggemans.

Bevoegdheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klacht in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek in behandeling kan worden genomen.

Vereisten van behoorlijkheid

De Ombudscommissie betreft bij het onderzoek met name feiten en omstandigheden die mogelijk aanleiding zijn tot schending van behoorlijkheidsnormen. Deze normen zijn opgesteld door de Nationale ombudsman in overleg met gemeentelijke en regionale ombudsmannen en weergegeven in de behoorlijkheidswijzer. Deze behoorlijkheidswijzer wordt sinds 1 januari 2012 toegepast. De behoorlijkheidsnormen zijn ingedeeld in een viertal kernwaarden.

In het geval van verzoeker gaat het om de kernwaarden:

- Open en duidelijk; specifiek de norm luisteren naar de burger;
- Respectvol; specifiek de normen fair play en de-escalatie;
- Eerlijk en betrouwbaar; specifiek de norm goede organisatie.

Feiten

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, is uit de overgelegde stukken en wat op de hoorzitting is besproken, het volgende komen vast te staan.

1. Vanaf november 2010 worden er regelmatig brieven verstuurd vanuit de gemeente aan verzoeker (onder meer op 22 november 2010, 2 december 2010, 10 december 2010, 26 januari 2011, 31 januari 2011, 21 april 2011, 12 mei 2011, 22 juni 2011, 6 juli 2011, 3 april 2012, 10 juli 2012, 02 oktober 2012, 31 oktober 2012). Deze brieven zijn een antwoord op berichten van verzoeker waarin hij aangeeft dat hij zich tegengewerkt voelt door de gemeente bij zijn plannen voor de herontwikkeling van de voormalige stationslocatie te Vriezenveen en de voormalige Rabobanklocatie aan het Manitobaplein te Vriezenveen. Tevens heeft verzoeker brieven gestuurd (onder andere met zienswijze) inzake het bestemmingsplan "Vriezenveen lintbebouwing en centrumgebied".
2. Bij brief van 1 november 2012 dient verzoeker een klacht in met de titel: "In reactie op uw schrijven d.d. 31 oktober 2012 en protest, bezwaar en klacht daarop. Vanwege de constatering dat uw brief ten dele onjuist is en er kennelijk gemeentelijk intern sprake is van misverstanden of onjuiste afstemmingen." De klacht die verzoeker op 28 maart 2013 bij de Overijsselse Ombudsman indient, richt zich tegen het negeren door de gemeente van de klacht van 01 november 2012. Verzoeker vraagt de Ombudsman om als mediator op te treden dan wel de klacht in behandeling te nemen. Verzoeker wil graag nieuwbouwen aan het Manitobaplein.
2. Op 27 december 2012 dient verzoeker nog een klacht in bij de gemeente. Hij richt deze aan de burgemeester en schrijft onder meer dat hij hem aanspreekt omdat hij vanuit zijn functie aanspreekbaar zou moeten zijn op integriteit en op fair en correct publiekrechtelijk functioneren van de gemeente. Verzoeker is van mening dat de gemeente het eigen grondbedrijf en de daaraan verbonden marktpartijen voortrekt. Ook geeft hij aan dat hij het idee heeft dat de burgemeester hem ontloopt en geen vervolgspraak wil maken met hem. Hierdoor kan verzoeker integriteitaspecten niet aan de orde stellen. Tot slot geeft verzoeker aan dat er op door hem ingediende klachten niet eens meer een ontvangstbevestiging wordt verstuurd.

Ook op 27 december 2012 stuurt verzoeker een aanvulling op de eerder op die dag ingediende klacht. Hij geeft aan dat door hem ingediende klachten, brieven en bezwaren miskend worden. Hij spreekt in zijn klacht de burgemeester hier op aan. Bij mail van 11 januari 2013 heeft verzoeker de klacht nog verder aangevuld en bij mail van 17 januari 2013 heeft hij de klacht aan de burgemeester gestuurd.

3. Bij brief van 26 maart 2013 stuurt de gemeente een klachtafhandelingsbrief (nadat de termijn voor afhandeling is verdaagd). In de brief geeft de gemeente aan dat verzoeker gehoord is door de wethouder, de heer E., op 11 januari 2013. Voorts wordt in de klachtafhandelingsbrief onder meer het volgende gesteld: "(...) Aan uw klacht gaat een lange voorgeschiedenis vooraf. (...) Vanaf 22 november 2010 tot heden heeft u ongeveer 150 mails aan medewerkers en bestuurders van de gemeente verzonden. Deze correspondentie en de gesprekken met u hebben geleid tot onze brief van 7 februari 2013 met de volgende inhoud: (...) *De boodschap in al uw e-mails luidt - kort samengevat - dat u meent dat u door de gemeente wordt tegengewerkt. Reeds meerdere malen hebben we geprobeerd om ambtelijk en bestuurlijk via informeel vooroverleg met u van gedachten te wisselen over uw voorstellen, maar dat heeft niets opgeleverd. Op het moment dat wij kritische opmerkingen over uw projectvoorstellen hebben, ervaart u deze als tegenwerking. Dit heeft er toe geleid dat wij u reeds vele malen hebben bericht, dat u formele aanvragen/verzoeken dient in te dienen die vervolgens door ons zullen worden getoetst en beoordeeld. U laat dit na en bestookt ons in plaats daarvan met e-mails die onevenredig veel (ambtelijke) capaciteit en negatieve energie vragen om hierop te reageren. Daarnaast vinden wij uw berichten suggestief en wijken uw ervaringen en*

interpretaties af van de onze. Liever richten wij onze positieve energie op uw concrete aanvragen/verzoeken. Wij hebben dan ook besloten om niet langer te reageren op uw correspondentie tenzij het formele aanvragen/verzoeken betreft.

(...) Uw klacht zien wij in de context van wat we hiervoor hebben beschreven. Naar onze mening volhardt u in uw handelswijze. Wij stellen vast dat de burgemeester niet de portefeuillehouder van de projecten is waarbij u als projectontwikkelaar of adviseur van derden bent betrokken. Ook is hij niet uw bestuurlijke contactpersoon. Gesprekken met u lossen ook niets op, zoals in de brief van 7 februari 2013 is aangegeven. Dit leidt tot de conclusie dat de burgemeester geen normen heeft geschonden en heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van hem mag worden verwacht. (...)."

Visies van partijen

Voor de visies van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'. Daarnaast hebben partijen op 3 juni 2013 ondermeer nog de volgende toelichting gegeven.

Verzoeker

Desgevraagd geeft verzoeker aan dat hij in de mail van 30 mei eigenlijk de essentie van zijn klacht heeft verwoord. Het gaat er om dat de burgemeester niet in contact wil komen, geen afspraak wil maken. Ook gaat het er om hoe de gemeente handelt. De burgemeester zit op de bok van de gemeente, dus hem spreekt verzoeker aan als bestuurder. Verzoeker geeft aan dat hij niet alleen zijn eigen belangen behartigt, maar ook die van medebelanghebbenden. Hieronder vallen onder meer opdrachtgevers. Zijn grootste grief is dat de gemeente niet faciliteert. Er zijn verschillende projecten geweest, waaronder Roohof/Verzetstraat, voormalige stationslocatie en Manitobaplein waar verzoeker zich tegengewerkt voelt door de gemeente. Verzoeker ziet graag dat de gemeente met hem net zo omgaat als met ieder ander. Hij wil een eerlijke kans voor zijn projecten en dat de gemeente welwillend staat ten opzichte van plannen die hij heeft. De gemeente geeft aan dat verzoeker met concrete plannen moet komen, maar het is normaal dat er een overeenkomst wordt gesloten als er mogelijkheden zijn en dat die dan verder worden uitgewerkt. Nu wordt er tegen hem gezegd dat hij maar een bouwaanvraag moet doen, welke dan direct wordt afgewezen. Het is allemaal begonnen met de plannen voor het Stationsplein. In 2012 heeft de gemeenteraad een amendement aangenomen dat de gemeente moet stoppen met tegenwerken. Desgevraagd geeft verzoeker aan dat hij één keer bezwaar heeft gemaakt tegen de overheveling van een brandstofverkooppunt van verzoeker naar een derde. Verzoeker geeft aan geen vertrouwen te hebben in de rechtspraak. Hij is van mening dat het ook niet zo veel zin heeft om bijvoorbeeld bezwaar te maken tegen een afgewezen aanvraag omdat de gemeente, als ze tegen heug en meug er mee in moeten stemmen, en er is bijvoorbeeld een bestemmingsplanwijziging nodig voor het plan waar derden bezwaar tegen maken, ze deze bezwaren gegrond zal verklaren. Voor wat betreft de Aldi merkt verzoeker op dat deze niet past binnen de bestemming, de gemeente heeft de winkelbestemming omgezet in een kantoorbestemming. Hierna gingen de bancaire financiers protesteren. Verzoeker heeft toen contact gezocht met de raadsfracties en vervolgens kwam het college met een actie om alles weer goed te maken. De Aldi houdt nou toch de winkelbestemming. Maar de Aldi wil nog niet over, want die heeft een huurverplichting voor 5 jaar. De gemeente is daarnaast actief bezig om de Aldi over te halen zich op een andere locatie te vestigen. Ook heeft de Aldi gehoord dat het vestigen op het Manitobaplein geen zin heeft vanwege de nieuwe parkeernorm. Desgevraagd geeft verzoeker aan dat er nog niet gebouwd wordt, omdat de Aldi buiten hem om is uitgenodigd door de gemeente om te praten. Verzoeker komt zelf niet in gesprek met de portefeuillehouder. Desgevraagd geeft verzoeker aan dat met betrekking tot de stationslocatie inderdaad een kwestie met het riool speelde, zoals van de kant van de gemeente is gesteld. Het terrein was van de NS en deze had met de gemeente de afspraak hoe om te gaan met het riool. Het riool zou gedeeltelijk ook aanwezig kunnen blijven op het terrein, bijvoorbeeld als een perceel als tuin gebruikt zou gaan worden. De gemeente werkt echter alleen maar tegen. Verzoeker geeft aan dat het

niet zomaar is dat hij na een gesprek een eigen verslag toestuurt. Hier zit een ontstaansgeschiedenis aan vast. Verzoeker pleit juist voor overleg, maar dit wordt structureel geblokkeerd. Zolang de portefeuillehouder RO en de burgemeester de deur dicht houden, kan het niet verder. Verzoeker vraagt richting de Ombudscommissie of deze een mediationrol zou kunnen spelen om te bemiddelen tussen hem de gemeente.

Gemeente, de heer R.

De heer R. geeft aan afstand te nemen van hetgeen verzoeker stelt. Verzoeker heeft ruimschoots de gelegenheid gehad om met concrete plannen te komen bij de gemeente. De gemeente ontvangt van verzoeker talrijke e-mails en brieven, van vele kantjes en dat kan de gemeente niet allemaal behandelen. Afspraak is alleen nog te reageren op concrete plannen. Op één punt heeft verzoeker gelijk, over de verstrekte vergunning voor het Manitobaplein. Het college behandelt iedereen die iets wil gelijk. Indien Bolte vastgoed wil praten over aanpassing van een plan, dan kan dat gewoonlijk ook, maar in zijn geval ligt er dan binnen 24 uur al een verslag van het gesprek, vol met onjuistheden. De gemeente stopt daarom met overleggen. Alleen met concrete plannen kunnen we wat. Desgevraagd geeft de heer R. aan dat het goed zou zijn als verzoeker één concreet plan zou voorleggen, dan kan de gemeente dat in behandeling nemen.

Gemeente, de heer A.

De heer A. geeft aan dat de Stationslocatie een voorbeeld is van hoe het verloopt met verzoeker. Dit is een locatie die verzoeker zou kunnen ontwikkelen. Hij wil graag dat de gemeente daaraan meewerkt. Er is echter een probleem met de riolering die daar loopt. Er is derhalve door de gemeente gevraagd aan verzoeker om met een oplossing voor deze riolering te komen. Maar dan verneemt de gemeente niets meer van verzoeker. Ook is het lastig dat verzoeker bij de gesprekken die plaatsvinden steeds een andere beleving heeft. In de beleving van verzoeker worden er toezeggingen gedaan welke niet echt zijn gedaan. Voor wat betreft het idee van verzoeker dat de gemeente hem zou willen tegenwerken wijs ik op het ontwerp bestemmingsplan. Dit zou er toch niet liggen als we alleen maar bezig waren met tegenwerken? Het communiceren met verzoeker is erg lastig.

Nadere informatie

Naar aanleiding van de hoorzitting is aan de gemeente nog verduidelijking gevraagd op twee onderdelen, waarop de gemeente bij mail van 13 juni 2013 de volgende toelichting geeft: "Met betrekking tot de vragen heeft de heer R. aangegeven dat verzoeker gelijk heeft wanneer hij zegt dat er een onherroepelijke bouwvergunning op het bedoelde pand aan het Manitobaplein ligt en dat het college voornemens is om deze bouwvergunning in te trekken.(...). Ik verwijs naar de inhoud van het ontwerp-intrekkingsbesluit.

Op basis van het vorige bestemmingsplan "Midden" had het desbetreffende perceel aan het Manitobaplein de bestemming "Winkels e.d.". Vervolgens is dit bestemmingsplan herzien en geldt thans het bestemmingsplan "Vriezenveen lintbebouwing en centrumgebied". Op basis van dit bestemmingsplan is het mogelijk gebleven om in het pand aan het Manitobaplein detailhandel te plegen op een oppervlakte van maximaal 981m². Dat had /zou de Aldi kunnen zijn. Het college is voornemens om aan de gemeenteraad voor te stellen om het bestemmingsplan voor dit perceel te herzien in die zin dat detailhandel niet meer wordt toegestaan. Ik verwijs voor de inhoud naar het ontwerp-intrekkingsbesluit."

Overwegingen van de Ombudscommissie

Het verslag van bevindingen is aan verzoeker en aan de gemeente gestuurd.

De gemeente heeft gereageerd op 9 juli 2013 en geeft aan zich te kunnen vinden in de feiten en visies zoals neergelegd in het Verslag van bevindingen. Bijgevoegd worden een brief van 14 mei 2009 en een brief van 10 juli 2012 om te illustreren hoe het is verlopen met verzoeker rondom de herontwikkeling van de Stationslocatie. De Ombudscommissie neemt geen kennis van deze brieven omdat deze niet aan de orde zijn gekomen bij de hoorzitting en niet aan verzoeker zijn overgelegd.

Verzoeker heeft op 10 juli 2013 een uitgebreide reactie doen toekomen, welke in zijn geheel als bijlage aan dit rapport wordt gehecht. De Ombudscommissie neemt de reactie, voor zover relevant, mee in haar overwegingen. Hierbij merkt de Ombudscommissie een paar dingen op. Allereerst is de weergave van de hoorzitting geen woordelijk verslag, maar een samenvatting van hetgeen is opgemerkt. Verzoeker geeft aan dat de klacht tegen de burgemeester is gericht. Hier wordt in dit rapport onder het kopje fair play verder op ingegaan. Overigens merkt de Ombudscommissie op dat verzoeker uiteindelijk tijdens de hoorzitting en in een telefoongesprek heeft aangegeven dat de klacht zicht tegen de gemeente op zich richt en het feit dat hij door geen één bestuurder meer te woord wordt gestaan. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat het college door de aanwezigheid van de gemeentesecretaris voldoende vertegenwoordigd was. Tot slot geeft verzoeker aan dat uit het verslag van bevindingen blijkt dat er na de hoorzitting nog contact is geweest met de gemeente, terwijl hem niets is gevraagd. Hij vraagt zich af of dit nu het onafhankelijk en eigenstandig functioneren van de Ombudscommissie is. De Ombudscommissie merkt hierbij op dat na de hoorzitting aan de gemeente op twee onderdelen nog een keer is gevraagd wat er precies is gezegd omdat dit niet duidelijk uit de weergave van het gesprek naar voren kwam. Omdat hierbij geen nieuwe aspecten aan de orde zijn gekomen was er geen noodzaak de inhoud voor te leggen aan verzoeker.

Kern van de klacht

Verzoeker vindt dat hij door de gemeente niet serieus genomen wordt en geen eerlijke kansen krijgt, nu hij alleen nog maar formele/concrete aanvragen, c.q. plannen mag indienen en de gemeente vooraf niet met hem om de tafel wil en hem tegenwerkt. Ook klaagt verzoeker er over dat hij geen ontvangstbevestigingen meer krijgt, op zijn brieven en e-mails.

Open en duidelijk; specifiek de norm luisteren naar de burger

Dit beginsel houdt in dat de overheid actief luistert naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid heeft daarbij een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

Verzoeker heeft aan de gemeente veel berichten gestuurd. Volgens de klachtafhandelingsbrief van 26 maart 2013 in de periode van 22 november 2010 tot maart 2013 ongeveer 150 mails. De gemeente heeft in antwoord hierop regelmatig brieven aan verzoeker gestuurd (onder meer op 22 november 2010, 2 december 2010, 10 december 2010, 26 januari 2011, 31 januari 2011, 21 april 2011, 12 mei 2011, 22 juni 2011, 6 juli 2011, 3 april 2012, 10 juli 2012, 02 oktober 2012, 31 oktober 2012). Verzoeker geeft aan dat hij zich miskend voelt en dat er niet serieus gereageerd wordt op zijn klachten, brieven en bezwaren. Hij geeft hierbij ook aan dat de bestuurders (wethouders en burgemeester) geen gesprek meer met hem aan willen gaan over bouwplannen die hij heeft. Verzoeker heeft het gevoel dat er niet meer naar hem geluisterd wordt.

De gemeente geeft aan dat ze vanwege alle correspondentie alleen nog willen praten met verzoeker over concrete plannen en/of aanvragen en dat de gemeente een bestuurlijk contactpersoon heeft aangewezen die het contact met verzoeker onderhoudt.

De Ombudscommissie concludeert dat gelet op de grote hoeveelheid brieven en mails, de gemeente het luisteren naar verzoeker heeft beperkt. Alleen op concrete en formele voorstellen wordt nog gereageerd. Dit komt de Ombudscommissie niet onredelijk over en zij raadt verzoeker dan ook aan dat als hij ergens iets wil ontwikkelen hij een formele aanvraag daartoe indient bij de gemeente.

Respectvol; specifiek de norm fair play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken. De overheid heeft hierbij een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

Verzoeker heeft het idee dat de gemeente haar eigen afdeling Grondbedrijf en daaraan verbonden marktpartijen voortrekt bij nieuwe plannen. De gemeente geeft aan dat dit niet het geval is. Verzoeker kan net als iedere andere partij een aanvraag/plan indienen waarna de gemeente een besluit neemt. Dat verzoekers plannen serieus worden bekeken blijkt volgens de gemeente uit de aan verzoeker verleende bouwvergunning voor het Manitobaplein (Aldi-supermarkt). Dat deze plannen uiteindelijk nog steeds niet zijn uitgevoerd doet hier niets aan af.

Verzoeker geeft ook aan dat hij het vreemd vindt dat hij een concrete aanvraag of concrete plannen moet indienen. Dit is niet gebruikelijk, gewoonlijk wordt er een overeenkomst gesloten als er mogelijkheden zijn en dan wordt die vervolgens verder uitgewerkt.

Het is de Ombudscommissie niet gebleken dat er geen sprake zou zijn van fair play door de gemeente. Verzoeker heeft de mogelijkheid om bij een te ontwikkelen locatie een aanvraag of een concreet plan in te dienen. Dat verzoekers officieel ingediende plannen niet serieus worden genomen is de Ombudscommissie ook niet gebleken. Het komt de Ombudscommissie niet vreemd voor dat de gemeente verzoeker vraagt om met concrete plannen of een concrete aanvraag te komen, temeer omdat verzoeker erg veel correspondentie naar de gemeente heeft gestuurd en van de gemeente niet verwacht kan worden dat op al die mails en brieven wordt gereageerd.

Tijdens de hoorzitting geeft verzoeker desgevraagd aan ook geen bezwaar te hebben gemaakt tegen afgewezen aanvragen (op één keer na) omdat hij geen vertrouwen er in heeft wat de gemeente met het advies op bezwaar doet. Mocht er daarna bijvoorbeeld een bestemmingsplanwijziging nodig zijn en derden daar bezwaar tegen maken, gaat verzoeker er vanuit dat deze bezwaren gegrond verklaard zullen worden. In beroep wil verzoeker ook niet gaan omdat hij geen vertrouwen (meer) heeft in de rechtspraak.

De Ombudscommissie ziet dit wantrouwen ten opzichte van de gemeente en de rechtspraak niet onderbouwd met concrete voorbeelden en ziet dan ook geen reden om te veronderstellen dat de gemeente hier geen fair play zou spelen.

Tot slot geeft verzoeker meerdere keren aan met de burgemeester te willen praten over de integriteit. De burgemeester geeft geen gehoor aan zijn verzoek. Verzoeker had dan ook graag gezien dat de burgemeester bij de hoorzitting aanwezig was. De Ombudscommissie nodigt een burgemeester uit bij een hoorzitting als de commissie dit nodig acht, bijvoorbeeld omdat het gaat om uitlatingen van de burgemeester persoonlijk. In dit geval gaat het niet om persoonlijke uitlatingen en was de burgemeester derhalve niet uitgenodigd.

Respectvol; specifiek de norm de-escalatie

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel. De reactie van de overheid op het gedrag van een burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.

De Ombudscommissie acht het van belang op te merken dat ook verzoeker een rol heeft in het de-escaleren. Het afgelopen jaar heeft verzoeker zeer veel brieven en e-mails naar de gemeente gestuurd. Dit heeft onder meer als resultaat gehad dat de gemeente alleen nog met verzoeker om de tafel wil na het indienen van een concrete aanvraag/een concreet plan. Met de grote hoeveelheid correspondentie heeft verzoeker de gemeente als het ware overspoeld. De Ombudscommissie raadt verzoeker aan om de klachten en verzoeken te beperken tot de hoofdzaken en deze te bundelen zodat de gemeente ook de mogelijkheid en de ruimte krijgt om adequaat te kunnen reageren.

Eerlijk en betrouwbaar; specifiek de norm goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

Verzoeker merkt tijdens de hoorzitting op dat de verslagen van vergaderingen/besprekingen met de gemeente vaak veel onjuistheden bevatten. Daarom zorgt verzoeker er vaak voor dat direct na de bespreking, meestal binnen 24 uur er een verslag van hem bij de gemeente ligt. De gemeente geeft aan dat uit de verslagen van verzoeker blijkt dat hij vaak een hele andere beleving heeft gehad bij een overleg dan zij. Zo geeft verzoeker vaak bepaalde toezeggingen weer in zijn verslag, die in de beleving van de gemeente niet gedaan zijn. Ook vind de gemeente het niet prettig zelf niet de ruimte te hebben om bijvoorbeeld binnen twee weken na een overleg een verslag te maken en dat aan verzoeker te sturen, waar hij dan op zou kunnen reageren.

In de klacht geeft verzoeker ook aan dat de gemeente tegenwoordig geen ontvangstbevestigingen meer stuurt. Zo zou er op de laatste twee klachten geen bevestiging zijn ontvangen.

De Ombudscommissie is van oordeel dat op een formele klacht een ontvangstbevestiging zou moeten volgen. Echter de Ombudscommissie merkt hierbij wederom op dat door de grote stroom van brieven en mails (met daarin ook klachten) het voor de gemeente niet altijd even overzichtelijk is waar een ontvangstbevestiging op moet worden verstuurd. De Ombudscommissie neemt hierbij als voorbeeld de klacht die verzoeker heeft ingediend op 27 december 2012, welke hij richt aan de burgemeester. Dezelfde dag stuurt verzoeker een aanvulling op de klacht. Bij e-mail van 11 januari 2013 vult hij de klacht nog een keer aan. Tot slot stuurt hij de klacht op 17 januari 2013 wederom aan de burgemeester. De Ombudscommissie raadt verzoeker dan ook aan om de stroom aan correspondentie te beperken.

Klachtafhandeling

Met betrekking tot de klachtafhandeling heeft de Ombudscommissie geen opmerkingen.

Oordeel

De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de kernwaarden:

- I. Open en duidelijk
 - Luisteren naar de burger: behoorlijk.
- II. Respectvol
 - Fair play: behoorlijk.
- III. Respectvol
 - De-escalatie: behoorlijk.
- IV. Eerlijk en betrouwbaar:
 - Goede organisatie: behoorlijk
- V. Klachtafhandeling: behoorlijk.

Daarmee is de klacht van verzoeker ongegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 5 augustus 2013.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. P. Weggemans