

Oordeel

Verzoeker

De heer W. R. te Zwolle.

Datum verzoek

Het ondertekende verzoek tot onderzoek is op 20 april 2011 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

Betreft

Het verzoek betreft het college van burgemeester en wethouders (B&W) van de gemeente Zwolle, Eenheid Wijkzaken, hierna ook te noemen: de gemeente.

Aard van de klacht

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente hem en andere bewoners van zijn straat onvoldoende betrok bij voorgenomen wijzigingen van de straat en hem en andere bewoners ook onvoldoende informeerde over afwijkingen bij de uitvoering ten opzichte van verstrekte tekeningen.

Procedure

Op 6 januari 2011 diende verzoeker een verzoek tot onderzoek in bij de Overijsselse Ombudsman. Na bestudering van de door verzoeker bijgevoegde stukken kwam de ombudscommissie tot de conclusie dat de gemeente de klacht nog niet had afgehandeld conform de voorschriften van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Daarom zond de Overijsselse Ombudsman op 18 januari 2011 de klacht ter behandeling door aan de gemeente. Op respectievelijk 28 januari en 4 maart 2011 hoorde de gemeente verzoeker over zijn klacht. De gemeente liet verzoeker op 15 maart 2011 haar reactie weten. Op 20 april 2011 gaf verzoeker de Overijsselse Ombudsman te kennen niet tevreden te zijn met de afhandeling van de klacht en diende een verzoek tot onderzoek in. De ombudscommissie besloot het verzoek te honoreren en vroeg stukken op bij de gemeente. Op basis van de over en weer overgelegde schriftelijke informatie achtte de ombudscommissie het zinvol om een hoorzitting te houden.

Bij de hoorzitting op 23 mei 2011 waren aanwezig: verzoeker en twee andere betrokken inwoners, en van de kant van de gemeente mevrouw A. Borghuis, klachtencoördinator Eenheid Wijkzaken, en de heer B. van Bregt, hoofd Beheer Openbare Ruimte.

Ontvankelijkheid verzoek

De klacht is kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klacht behandeld. Daarmee is de Ombudscommissie bevoegd om onderzoek te doen.

Op grond van de wet doet de Ombudscommissie echter geen onderzoek voorzover er sprake is van gedragingen waartegen de mogelijkheid van bezwaar- en/of beroep open staat of heeft opengestaan.

Verzoeker heeft bezwaar gemaakt tegen een kapvergunning van een aantal bomen bij collegebesluit van 14 juni 2010. Het bezwaar werd behandeld tijdens de hoorzitting van de Adviescommissie bezwaarschriften. De gemeente volgde het advies van de Adviescommissie bezwaarschriften en verklaarde het bezwaar ongegrond. Tegen dit besluit stond de mogelijkheid van beroep open bij de bestuursrechter. Dit betekent dat de Ombudscommissie geen onderzoek doet naar de verleende kapvergunning.

Onderzoek

Het onderzoek betreft de norm (vereiste van behoorlijkheid):

- informatieverstrekking

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. Op 11 februari 2010 stuurt de gemeente aan de betrokken bewoners van de Troelstralaan, onder wie verzoeker, een informatiebrief over het voornemen van de gemeente om een deel van het gemeentelijk hoofdriool in de Troelstralaan te vernieuwen, het betreft het gedeelte tussen Nieuwe Deventerweg en de De Savornin Lohmanlaan.
2. Volgens de informatiebrief bestaat het gemeentelijk riool in de straat uit beton en voldoet het niet meer aan de gestelde eisen, bij veel rioolbuizen is het beton aangetast en/of gescheurd en zijn de buizen ten opzichte van elkaar verschoven. Door deze gebreken neemt de functie en de stabiliteit van het riool af.
3. Volgens genoemde brief zal het vernieuwen van het gemeentelijk hoofdriool naar verwachting plaatsvinden tussen de week van 16 augustus en de week van 20 september. Bewoners zullen over de exacte startdatum en werkplanning nader worden geïnformeerd.
4. Op 15 april 2010 stuurt de gemeente aan betrokken bewoners een brief met informatie over de uitvoering van de werkzaamheden wat betreft de noodzakelijk te kappen bomen. Verder schrijft de gemeente "Om de bomen die blijven staan meer groeiruimte te geven verschuiven wij de rijbaan een halve meter om zo het plantvlak te vergroten. Dit houdt tevens in dat de groenstrook aan de andere zijde met een halve meter versmalt en er geen ruimte is om nieuwe bomen te planten."
5. Op 23 april 2010 vindt vanuit de gemeente een gesprek plaats met een aantal bewoners.
6. Naar aanleiding van de brief van 15 april 2010 reageren negen bewoners, onder wie verzoeker. Zij schrijven in hun brief van 30 april 2010 "Allereerst zouden wij de naam 'laan' willen behouden door zowel aan de zijde van de even nummers nieuwe bomen te planten en aan de overzijde bepaalde bomen te vernieuwen. Mogelijk heeft dan ook het verleggen van de straat niet plaats te vinden. Wij zijn bereid om met de betreffende personen uwerzijds ideeën en gedachten uit te wisselen."
7. De bewoners schrijven in een brief van 24 mei 2010 aan de gemeente (wethouder) dat zij de indruk hebben dat de gemeente met hun ideeën, wensen en belangen in het geheel geen rekening zal houden. Zij schrijven verder dat een afvaardiging van de bewoners graag met de wethouder van gedachte wil wisselen over een door hen aangepast ontwerp, dat volgens hen kostenbesparing oplevert. Hun voorstel gaat uit van handhaving van de bestaande wegligging en wegas, zodat de aansluiting met de Nieuwe Deventerweg kan worden gehandhaafd en de bewoners van de even nummers aan de Troelstralaan dezelfde afstand tot de wegas behouden. Bij verschuiving van de wegas ontstaat er volgens de

- bewoners meer geluidsoverlast voor de bewoners met de even nummers. Verder schrijven de bewoners over de vervanging van de oude- en deels ongezonde bomen.
8. De wethouder reageert bij brief van 16 juli 2010. De wethouder schrijft dat het voorstel van de bewoners om het ontwerp aan te passen uitvoerig is besproken, maar geen kostenbesparing oplevert. Hij schrijft "We hebben besloten dat we voor het behoud van de oudste en waardevolle bomen kiezen. (...) Door aan de ene kant van de straat bomen te kappen en de riolering te verleggen, zal aan de andere kant van de straat de groeiomstandigheid van de overgebleven oude bomen juist verbeteren. Er zal meer bewortelbare ruimte ontstaan waardoor de oude bomen zich kunnen herstellen. (...) Tot mijn spijt kan ik niet voldoen aan uw voorgestelde ontwerp, maar ik hoop dat ik voor u helder heb kunnen maken dat voor het aangezicht van Ittersum het belangrijk is de beplanting consequent te houden. Als gemeente willen we er alles aan doen om de oude bomen krachtig te houden, zodat ze de straat sieren en niet voor overlast zorgen."
 9. Verzoeker en een andere bewoner reageren bij brief van 2 augustus 2010. Zij schrijven onder meer "Een uitnodiging voor een gesprek met u, waar we in onze brief van 24 mei 2010 om hebben gevraagd, zien we nog steeds graag tegemoet. Graag willen we uitleggen waarom de voorgenomen profielwijziging volgens ons een onjuist ontwerp is."
 10. In het advies van de Adviescommissie bezwaarschriften van 1 september 2010 staat dat in het bezwaarschrift – samengevat – het volgende wordt aangegeven: "Omwonenden hebben op 24 mei 2010 om een gesprek met de wethouder verzocht in verband met bezwaren tegen de voorgenomen profielwijziging van de Troelstralaan 2-12. Tot op heden is geen reactie van de wethouder ontvangen waardoor bezwaarden het prematuur achten de kapvergunning te verlenen. Het verlenen van de kapvergunning geeft de indruk dat de gemeente haar oorspronkelijke plan ongewijzigd handhaaft."
 11. De Adviescommissie bezwaarschriften overweegt dat het college tijdens de hoorzitting voldoende heeft gemotiveerd op welke wijze een belangenafweging heeft plaatsgevonden teneinde tot het besluit te komen een kapvergunning te verlenen voor de jongere bomen. Verder overweegt de Adviescommissie "Het ingebrachte bezwaar dat de vergunning prematuur is verleend omdat bezwaarden nog geen overleg hebben gehad met de wethouder kan niet leiden tot een ander oordeel."
 12. Op 5 oktober 2010 hebben bewoners een gesprek met de gemeente over de bomen. Daarop reageren de bewoners bij brief van eveneens 5 oktober 2010. In deze brief komen opnieuw de bomen aan de orde. Daarnaast vragen de bewoners "Voorts willen we graag uitgediept zien de bevoegdheid van het openbaar bestuur om het tracé van een openbare weg te wijzigen; we vragen ons af als men besluiten zou de trottoirs te versmallen of dit zonder meer mogelijk is."
 13. Op 12 oktober 2010 stuurt de gemeente een algemene informatiebrief aan de bewoners van de Troelstralaan dat aannemingsbedrijf X op 18 oktober start met de voorgenomen werkzaamheden voor de rioolvervanging.
 14. Drie bewoners, onder wie verzoeker, schrijven op een klachtformulier met datum 26 oktober 2010 onder meer "Op 1 (correctie OO: 5) oktober 2010 heeft er een gesprek plaats gevonden op de kamer van de wethouder tussen (Red. OO: de wethouder, de heren J en H van de gemeente, verzoeker en twee andere bewoners). Hier is mondeling meegedeeld dat geen aanlegvergunning nodig is voor de profielwijziging van de Troelstralaan ter hoogte van de nummers 1 tot en met 12. En onder omschrijving van de klacht "Wij zijn van mening dat de gemeente Zwolle een aanlegvergunning nodig heeft zodat betrokken burgers (aanwonenden) op een reguliere manier hun zienswijzen kunnen inbrengen. De op 18 oktober 2010 begonnen werkzaamheden m.b.t. de profielwijziging van de Troelstralaan

is oneigenlijk. Voor andere herinrichtingen binnen de gemeente Zwolle wordt wel een aanlegvergunning aangevraagd. De betrokken bewoners zijn van mening niet serieus genomen te zijn in hun meedenken m.b.t. de herinrichting van de Troelstralaan.

15. In de bijlage bij de klacht schrijven de betreffende bewoners over de uitvoering onder andere "Tijdens het graven van de rioolsleuf bleek onder de bestrating geen beworteling aanwezig; de beworteling is dus gespreid in de aanliggende tuinen. Tijdens de uitvoering van het wegdek blijkt dit niet 50 cm noordelijk verschoven te zijn volgens de voorspiegelingen maar 1 meter. Dit is een gevolg van meer verbreding van de boomspiegel naar de noordzijde en een toegift op de rijwegbreedte boven de 5,10m van de aangeboden tekening. Derhalve bleef er niet 1 m (zie tekening verstrekt door de gemeente) maar een halve meter voor de aangegeven haag. Wie schetst onze verbazing toen deze plantstrook tijdens herleggen van het trottoir volgetegeld is, zodat een grootstedelijk trottoir in het zichtbeeld is verschenen. Bevreemdend in de gemeentelijke communicatie is ook het achteraf wijzigen van eerder gestelde uitspraken. Door J, groenafdeling, was gesteld dat langs de tuinscheiding en trottoir van het pand van R een wortelkeerscherm geplaatst zou worden; tijdens de uitvoering van de riolering werd deze toezegging bij monde van de opzichter weer geannuleerd. (...) Het irriteert dat flagrante afwijkingen van voorgespiegelde zaken zonder enige scrupules worden getroffen; die dan ook alle ten gevolge hebben dat de impact van ons straatdeel drastisch wijzigt ten ongunste van de woonbehagelijkheid.
16. Op 28 januari 2011 heeft verzoeker met twee medebewoners een gesprek met het afdelingshoofd Openbare Ruimte en de klachtencoördinator. Bij brief van 31 januari 2011 legt de gemeente de volgende afspraken vast:
 - Wij gaan voor u na wanneer een aanlegvergunning is vereist.
 - Wij gaan bij de stedelijk beheerder na waarom het proces is verlopen, zoals door u geschetst.
 - In de toekomst zullen we ten aanzien van soortgelijke situaties meer rekening gaan houden met de voorkeur van de bewoners: in die zin dat als 75% van de bewoners in een straal van 100 meter iets wil of niet wil, dit van doorslaggevende betekenis zal zijn met betrekking tot de inrichting van het groen. (Alleen in geval van bescherming van de hoofd groenstructuur kan hiervan worden afgeweken.) Hierbij zal wel een aantal randvoorwaarden in acht moeten worden genomen (zoals bijvoorbeeld het kostenaspect, redelijkheid e.d.).
 - Het eindresultaat is niet zoals met elkaar is afgesproken: de groenstrook van 0,5 meter ontbreekt. Wij zoeken voor u uit welke mogelijkheden er nog zijn.
 - In maart maken wij een nieuwe afspraak met u om het bovenstaande te bespreken.
17. Op 4 maart 2011 vindt het volgende gesprek plaats. De gemeente schrijft op 15 maart 2011 aan verzoeker in haar uiteindelijke reactie op de klacht per e-mail het volgende: "Overeenkomstig uw verzoek zullen wij voor 15 april overgaan tot het planten van 6 prunussen en van heesterrozen in de groenstrook. Wij gaan niet over tot aanpassing van de breedte van de groenstrook. Een dergelijke aanpassing is duur. In deze tijd van bezuinigingen dienen wij spaarzaam met de beschikbare middelen om te gaan. Dit geldt eveneens voor de aansluiting met de Nieuwe Deventerweg. Deze zal met name vanwege het kostenaspect niet worden aangepast. De twee doorsteekjes richting de woningen zullen worden gemaakt zonder invalide oprit."
18. Op 17 maart 2011 schrijven verzoeker en de twee medebewoners overwegingen bij de brief van 15 maart 2011 van de gemeente (deze overwegingen behoren bij de stukken die over en weer bekend zijn). Zij schrijven – voor zover voor het onderzoek van de

ombudscommissie van belang - : "Gezien de gevolgde methodiek van de gemeente en het gebrek aan inspraak in de aanloophase heeft de gemeente flinke steken laten vallen, de gevolgen voor de straat zijn: (...) De groensingel aan de noordkant, voorheen 1.50 m, die volgens de verstrekte tekeningen 1.00 m zou worden werd aanvankelijk vergeten en naderhand, ook weer zonder enig overleg tot een strook voor beplanting van 0,50m bestemd. Gevolg is dat het verkeer dichter langs onze woningen raast, dat de voorheen proportionele groenstrook is verdwenen en de volumineuze groendos van de vitale essen nu mist. En dat alles van uit het motief dat de riolering 0,50m naar de noordzijde verplaatst diende te worden; deze is tijdens de uitvoering gewoon op dezelfde plaats weer aangebracht. Een daarbij genoemd motief was dat de zuidelijke aftakelende essen meer leven kregen door de nieuwe situatie; dit is uiterst discutabel. De bomen zijn naar de wegzijde totaal niet beworteld. (...) Het wekt wrevel op tegen gemeentelijk handelen; de buurt met een in de toekomst gewijzigde inspraakprocedure informeren; en het slachtoffer blijft met de kat zitten. Om de zaken nog enigszins recht te trekken blijkt dan de afwijking van het de bewoners voorgeschotelde groenstrookje in eerste instantie vergeten, en op de vraag dit alsnog te herstellen worden de hiermee te maken kosten aangevoerd dit plots te verhinderen; dus de buurt is slachtoffer en de veroorzaker gaat vrijuit. Als de burger door rood rijdt moet hij betalen; geldt dit niet voor ambtelijke instanties? (...)"

19. Op 31 maart 2011 schrijven verzoeker en twee medebewoners aan de klachtencoördinator: "1. Wij zijn verheugd dat overgegaan wordt tot de aanplant van 6 prunussen en heesterrozen in de groenstrook voor 15 april. 2. het aanbrengen van twee doorsteken in de groenstrook bij de huisnummers (...) is deze week gerealiseerd waarvoor dank. 3. Wij zijn niet akkoord met de weigering om de groenstrook te verbreden naar de door u aangegeven ontwerpbreedte. 4. Wij zijn niet akkoord met de weigering de aansluiting op de Nieuwe Deventerweg te verbeteren op basis van het door u aangereikte ontwerp. Wij zullen daarom onze klacht met betrekking tot bovenstaande punten 3 en 4 doorsturen naar de Overijsselse Ombudsman."

Standpunten van partijen

Voor de standpunten van partijen wordt verwezen naar wat onder de feiten is weergegeven. Daarnaast gaven partijen tijdens de hoorzitting nog de volgende aanvullende informatie.

Verzoeker

Als de gemeente de bewoners vanaf het begin bij haar plannen zou hebben betrokken, dan zou het beschikbare budget wellicht anders zijn verdeeld. In ieder geval zouden de bewoners zich dan gehoord hebben gevoeld en zouden zij serieus hebben kunnen meedenken.

Gemeente

De gemeente verklaart desgevraagd dat aan de bewoners niet is uitgelegd waarom de riolering niet is verplaatst, terwijl de straat wel 0,5 meter is verplaatst. Ook is niet aan de bewoners uitgelegd waarom de aansluiting aan de Nieuwe Deventerweg anders is geworden.

Afspraak

Tijdens de hoorzitting wordt afgesproken dat de gemeente in het kader van behoorlijke en adequate informatieverstrekking aan verzoeker en overige bewoners een technische uitleg zal geven waarom het riool op dezelfde plek is neergelegd, terwijl de straat toch is verlegd.

Nakomen afspraak

Op 8 juni 2011 liet de gemeente verzoeker over het niet verplaatsen van de riolering weten dat de wortelontwikkeling in de buurt van het riool veel minder sterk was dan verwacht. Hierdoor was het niet meer noodzakelijk om een grotere afstand te nemen van de boomstam om het wortelgestel zo min mogelijk te beschadigen.

Reactie op de bevindingen

Alle betrokken partijen zijn in de gelegenheid gesteld om te reageren op het Verslag van Bevindingen. Geen van allen heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt. De ombudscommissie begrijpt hieruit dat zij haar oordeel kan baseren op vorenstaand onderzoek.

Overwegingen van de Ombudscommissie

I. Ten aanzien van de bevoegdheid

Volgens de wet is de ombudscommissie niet bevoegd onderzoek te doen naar het beleid van de gemeente Zwolle. Dit betekent in het geval van verzoeker dat de ombudscommissie geen onderzoek doet naar het al dan niet correct zijn van de plaats van de riolering, de breedte van de groenstrook en de aansluiting op de Nieuwe Deventerweg. Het behoort tot de autonome bevoegdheid van de gemeente om prioriteiten te stellen ten aanzien van het beschikbare budget. De ombudscommissie doet op basis van de wet eveneens geen onderzoek naar de verleende kapvergunning. Dit behoort tot de bevoegdheid van de rechter.

De ombudscommissie is wel bevoegd om te beoordelen of de informatieverstrekking van de gemeente voldeed aan de behoorlijkheidsnorm.

II. Ten aanzien van de informatieverstrekking

In de voorgelegde kwestie gaat het met name om inspraak van omwonenden bij een groenplan en informatieverstrekking over de uitvoering van het werk.

Inspraak

De gemeente was vanaf 23 april 2010 in gesprek met omwonenden. Deze gesprekken leidden ten dele tot genoegdoening van omwonenden. Verzoeker vindt echter dat de gemeente voorafgaand aan het maken van de plannen, dus vóór februari 2010, contact met de bewoners had moeten opnemen, zodat mogelijk de planning anders was verlopen. Naar aanleiding van de interne klachtprocedure geeft de gemeente aan dat zij de klacht beschouwt als een leermoment: in de toekomst zal de gemeente bij soortgelijke situaties meer rekening gaan houden met de voorkeur van de bewoners, in die zin dat als 75% van de bewoners in een straal van 100 meter iets wil of niet wil, dit van doorslaggevende betekenis zal zijn met betrekking tot de inrichting van het groen, waarbij een aantal randvoorwaarden in acht moeten worden genomen. De ombudscommissie begrijpt dit aldus dat de gemeente in de voorfase van een plan voor groeninrichting bewoners bij dat plan zal betrekken, zodat het plan – met de in acht te nemen randvoorwaarden – in gezamenlijk overleg vorm krijgt.

Informatieverstrekking

De norm van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie dienen te voorzien. Hier is het volgende van belang.

Volgens de informatiebrief van de gemeente van 11 februari 2010 bestaat het gemeentelijk riool in de straat uit beton en voldoet het niet meer aan de gestelde eisen en moet daarom worden vernieuwd.

Op 15 april 2010 stuurt de gemeente een brief met informatie over de uitvoering van de werkzaamheden wat betreft de noodzakelijk te kappen bomen. De gemeente schrijft "Om de bomen die blijven staan meer groeiruimte te geven verschuiven wij de rijbaan een halve meter om zo het plantvlak te vergroten. Dit houdt tevens in dat de groenstrook aan de andere zijde met een halve meter versmalt en er geen ruimte is om nieuwe bomen te planten."

De wethouder schrijft op 16 juli 2010 in antwoord op de brief van de bewoners van 24 mei 2010 "We hebben besloten dat we voor het behoud van de oudste en waardevolle bomen kiezen. (...) Door aan de ene kant van de straat bomen te kappen en de riolering te verleggen, zal aan de andere kant van de straat de groeiomstandigheid van de overgebleven oude bomen juist verbeteren. Er zal meer bewortelbare ruimte ontstaan waardoor de oude bomen zich kunnen herstellen. (...) Tot mijn spijt kan ik niet voldoen aan uw voorgestelde ontwerp, maar ik hoop dat ik voor u helder heb kunnen maken dat voor het aangezicht van Ittersum het belangrijk is de beplanting consequent te houden. Als gemeente willen we er alles aan doen om de oude bomen krachtig te houden, zodat ze de straat sieren en niet voor overlast zorgen."

Uit de algemene gemeentelijke informatie kan worden opgemaakt dat de rijbaan met een halve meter moest worden verschoven om het plantvlak te vergroten voor groeiruimte voor de bestaande bomen aan de oneven zijde; uit de brief van de wethouder kan worden opgemaakt dat voor het behoud van de bomen (ook) de riolering moet worden verlegd.

De norm van actieve en adequate informatievoorziening impliceert dat een bestuursorgaan eenduidige informatie dient te geven.

De bewoners schreven op 24 mei 2010 dat zij om een aantal redenen opteren voor handhaving van de bestaande wegligging. De wethouder geeft in zijn reactie de reden aan waarom de gemeente niet kiest voor het voorstel van de bewoners: het gaat de gemeente om het behoud van de meest oude en waardevolle bomen. Dit past kennelijk in het gemeentelijk bomenbeleid en de gemeente moet zich houden aan haar eigen beleid. In zoverre is de informatie meer uitgebreid maar conform de algemene informatie van de gemeente in februari en april 2010.

Wat opvalt is dat de wethouder schrijft over verplaatsing van het riool, terwijl de gemeente later aangaf dat vooraf niet gezegd kan worden wat de situatie onder de grond is. Dit blijkt ook uit het antwoord dat de gemeente na de hoorzitting van de ombudscommissie geeft op de vraag van verzoeker "de nieuwe rioolbuis is op dezelfde plaats komen te liggen als de oude, omdat de wortelontwikkeling in de buurt van het riool veel minder sterk was dan verwacht. Hierdoor was het niet meer noodzakelijk om een grotere afstand te nemen van de boomstam om het wortelgestel zo min mogelijk te beschadigen".

Een zelfde conclusie had verzoeker echter ook al in zijn klachtbrief aan de gemeente geschreven.

Het gaat er verzoeker om dat hij uit de brief van de wethouder begreep dat de weg een halve meter zou worden verplaatst omdat het riool moest worden verplaatst. Het is begrijpelijk dat verzoeker zich nu afvraagt waarom de weg toch verplaatst is, nu er kennelijk geen noodzaak meer was. Daarmee is de informatieverstrekking van de gemeente, ook tijdens de procedure bij de

ombudscommissie, niet eenduidig. Beter zou zijn geweest om verzoeker erop te wijzen dat de gemeente vanaf de aanvang van plan was de weg te verleggen om meer groeiruinimte te geven voor de bomen aan de oneven zijde van de straat en dat de informatieverstrekking van de wethouder over verlegging van het riool indertijd niet juist is geweest.

III. Ten aanzien van de klachtbehandeling

In het kader van de externe klachtbehandeling beoordeelt de ombudscommissie in individuele klachtprocedures (ambtshalve) of en in hoeverre de interne klachtbehandeling heeft voldaan aan de vereisten van de Algemene wet bestuursrecht. Daarbij beoordeelt de ombudscommissie onder meer of het bestuursorgaan de klacht heeft herkend en ervoor zorg heeft gedragen dat de interne klachtprocedure is gevolgd.

In het onderhavige verzoek heeft de ombudscommissie geconstateerd dat de interne klachtbehandeling is gevolgd. Klager is gehoord en de gemeente heeft schriftelijk gereageerd op de klacht met verwijzing naar de Overijsselse Ombudsman.

De ombudscommissie vindt de reactie van de gemeente echter niet passen bij de bedoeling van klachtbehandeling. In de reactie op een klachtbehandeling geeft de gemeente haar bevindingen en conclusie weer. De reactie die de gemeente in het onderhavige geval geeft zijn een antwoord (toezeggingen) op het verzoek van klager. De toezeggingen van de gemeente zouden als bijlage bij de reactie op de klacht kunnen worden gevoegd.

Overigens heeft de gemeente de klacht veroorzaakt door de onduidelijke informatieverstrekking van de wethouder niet herkend.

Oordeel

Op basis van bovenstaande komt de ombudscommissie tot het volgende oordeel.

De gedragingen van de gemeente Zwolle zijn ten aanzien van de norm (vereiste van behoorlijkheid)

- Informatieverstrekking: niet zorgvuldig wat betreft de brief van de wethouder van 16 juli 2010; behoorlijk wat betreft de informatieverstrekking in de brieven van 11 februari en 15 april 2010; niet zorgvuldig wat betreft de inspraak;

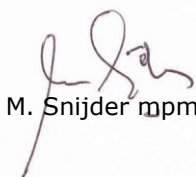
Ambtshalve constateert de ombudscommissie dat de interne klachtbehandeling niet voldeed aan het vereiste van een correcte klachtbehandeling.

De ombudscommissie neemt er met instemming kennis van dat de gemeente lering trok uit de klacht wat betreft de inspraak.

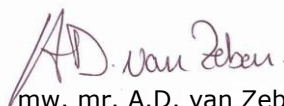
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 22 augustus 2011.



Mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mw. mr. A.D. van Zeben