

OORDEEL

Verzoeker

De heer H. te Hengelo

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 17 januari 2009 en bij het secretariaat ingeboekt op 19 januari 2009 onder nummer 05-2009.

Betreft

Het verzoek tot onderzoek betreft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hengelo, hierna (ook) te noemen: de gemeente.

Procedure

Op 25 oktober 2008 stroomt bij de woning van verzoeker het riool over. Verzoeker regelt zelf dat de zaak wordt opgelost. De kosten daarvoor declareert hij bij de gemeente nu de verstopping op gemeentegrond bleek te zitten. De gemeente betaalt niet. Op 6 november 2008 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente. Hierna vindt een e-mailuitwisseling plaats tussen verzoeker en de medewerker van de gemeente.

Op 20 december 2008 stuurt verzoeker per e-mail een bericht over het uitblijven van een reactie van de gemeente. De gemeente verklaart bij brief van 15 januari 2009 de klacht niet ontvankelijk. Verzoeker stuurt vervolgens op 17 januari 2009 via e-mail een klacht naar de Overijsselse Ombudsman. Op 19 januari 2009 zendt het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman een ontvangstbevestiging. Bij brief van 17 januari 2009, ontvangen op 20 januari 2009, stuurt verzoeker diverse documenten betreffende de klacht.

De Overijsselse Ombudsman vraagt de gemeente op 29 januari 2009 om stukken in verband met het instellen van een onderzoek. Bij brief van 13 februari 2009, ontvangen op 17 februari 2009, voldoet de gemeente aan dit verzoek.

Over de klacht is op 26 maart 2009 door de Overijsselse Ombudsman een hoorzitting gehouden. Hierbij waren aanwezig:

Als verzoekers: de heren H. en B. , namens de gemeente: de heren F.F. en T., namens de Overijsselse Ombudsman: de heer M. Snijder.

Aard van de klacht

In de gemeentegids staat niet duidelijk hoe te handelen bij verstopping van het riool.

Het is niet terecht dat de gemeente de klacht niet ontvankelijk verklaart omdat het zou gaan om gemeentelijk beleid. De klacht gaat over communicatie naar burgers toe. Er zijn kosten gemaakt, omdat de gemeente niet tijdig zorgde voor een correcte reiniging van het riool. Er is de indruk ontstaan dat de gemeente hier een piep-systeem hanteert.

Onderzoek

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op normen van:

1. zorgvuldige klachtbehandeling
2. adequate informatieverstrekking
3. adequate organisatorische voorzieningen
4. correcte bejegening/beleefdheid

Ontvankelijkheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek ontvankelijk is.

Feiten

1. Op 25 oktober 2008 stroomt bij de woning van verzoeker het riool over. Verzoeker regelt zelf dat RRS Nederland BV in Enschede de verstopping verhelpt. Hij wil de zaak zo snel mogelijk opgelost zien. Verzoeker heeft hieraan voorafgaand geen contact opgenomen met de gemeente. De kosten van RRS bedragen € 125,55, wat door verzoeker wordt betaald.
2. De verstopping blijkt op gemeentegrond te zitten.
3. De website van de gemeente meldt in oktober 2008 over verstopte riolering:
Als de riolering verstopt is moet betrokkene eerst nagaan of dit op gemeentegrond is of op eigen grond. Dit door het ontstoppingsstuk ter hoogte van de erfscheiding op te graven. Dan kan worden geconstateerd of de verstopping al dan niet op gemeentegrond ligt. Is de verstopping op gemeentegrond, dan kan het centrale nummer van de gemeente worden gebeld en wordt de verstopping door de gemeente zonder kosten voor de burger opgelost, ook in het weekend. Deze regeling staat niet vermeld in de gemeentegids. Inmiddels staat hij ook niet meer op de website.
4. Verzoeker vraagt per e-mail de gemeente de door hem aan RRS betaalde kosten te vergoeden.
5. De gemeente weigert bij e-mail van 6 november 2008 de kosten te vergoeden en verwijst daarbij naar het gemeentelijk beleid, zoals dat volgens de betrokken ambtenaar in de gemeentegids is aangegeven. Hij stelt dat verzoeker wel een keus had als hij volgens het gemeentelijk beleid had gehandeld.
6. Verzoeker is ontstemd over deze reactie. Op 6 november 2008 stuurt hij hierover een e-mail. Waarbij hij wijst op de verantwoordelijkheid van de gemeente voor het riool. Hij vindt het ondoenlijk dat burgers bij een calamiteit als overstroming van het riool eerst het gemeentelijk beleid moeten raadplegen en zelf op de erfafscheiding moeten gaan graven. De gemeente is volgens hem in gebreke gebleven door het riool niet tijdig schoon te maken. Hij verwijt de behandelend ambtenaar het maken van spelfouten in zijn e-mail.

7. Op 6 november 2008 reageert de medewerker van de gemeente als volgt:
 - Het is ondoenlijk voor de gemeente om elke aansluiting elk jaar te controleren.
 - De gemeentegids wordt niet voor de flauwekul verstrekt, als niet de moeite genomen wordt om deze informatie te bekijken kan dat niet aan de gemeente worden verweten.
 - Als men een andere manier kiest om problemen op te lossen is dat prima, maar dan moet ook de eigen verantwoordelijkheid in deze worden geaccepteerd.
 - De gemeente heeft mensen in dienst om deze problemen op te lossen. Dat is niet voor de flauwekul. Als iedereen zo handelt, kan de gemeente hen wel naar huis sturen.
 - Aangeraden wordt het eigen riool nog maar eens goed na te kijken, want als er water in de kruipruimte kan komen, is dat een teken dat het niet waterdicht is.
 - De oorzaak was dat er wortels in de pvc-buis van het riool zijn gegroeid en dat deze is gebarsten. Dat is inmiddels verholpen.
8. Verzoeker is het hier niet mee eens en dient een klacht in. Zie voor de inhoud wat onder 6 is gemeld.
9. De gemeente verklaart bij brief van 15 januari 2009 de klacht niet ontvankelijk, omdat deze betrekking heeft op de wijze waarop het gemeentelijk beleid qua rioolonderhoud is toegepast. Tevens wordt aangegeven dat men van mening is dat de medewerker van de gemeente zich qua houding en gedrag correct heeft gedragen en de regels op een juiste manier heeft toegepast.

Standpunten van partijen

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

1. Klachtbehandeling.

Er is een inconsequentie in de klachtafhandelsbrief van de gemeente van 15 januari 2009. Enerzijds is verzoeker niet ontvankelijk vanwege klacht over beleid, wat wordt uitgelegd als: de wijze waarop gemeente rioolonderhoud toepast, anderzijds bevat deze brief de opvatting dat de betrokken medewerker van de gemeente zich qua houding en gedrag correct heeft gedragen en regels op juiste manier heeft toegepast. Dit laatste is een inhoudelijk oordeel over de klacht, waar de wettelijke klachtprocedure niet op is toegepast. De gemeente onderkent de inconsequentie.

2. Informatieverstrekking.

Gevraagd naar de status van het van de gemeente ontvangen document met de titel "Product Riolaansluiting" is aangegeven dat dit een afdruk is van een webpagina uit de website van de gemeente zoals die luidt vanaf half februari 2009.

Door de gemeente wordt onderkend dat daarin niets wordt gemeld over rioolonderhoud. Dit is een omissie. Op de oude site (dus ten tijde van het ontstaan van de klacht) was wel een pagina opgenomen over rioolonderhoud, waarin de door de medewerker van de gemeente toegepaste werkwijze (burgers moeten eerst nagaan of een zich voordoende rioolverstopping op eigen terrein zit) duidelijk is aangegeven. De omissie in de website wordt hersteld. De gemeente erkent dat een dergelijke tekst niet opgenomen is in de gemeentegids. De medewerker van de gemeente heeft dus wel in overeenstemming met het gemeentelijk beleid inzake opheffen van rioolverstopping gehandeld, maar ten onrechte verwezen naar de gemeentegids.

Verzoeker heeft vergeefs gezocht in de gemeentegids, maar geeft daarbij aan, dat hij dat pas naderhand heeft gedaan. Toen de verstopping zich voordeed heeft hij gehandeld en niet eerst bij de gemeente geïnformeerd hoe te moeten handelen.

3. Adequate organisatorische voorzieningen.

Verzoeker verwijt de gemeente hem te laten opdraaien voor inadequaat onderhoud van het riool door de gemeente. Van gemeentezijde wordt aangegeven dat de gekozen werkwijze toch een logische volgorde weergeeft; deze werkwijze is beleid van de gemeente en dat is toegepast.

4. Correcte bejegening.

In de hoorzitting is gewezen op de toonzetting van de e-mailwisseling tussen verzoeker en de medewerker van de gemeente. Verzoeker geeft toe dat hij beter niet had kunnen wijzen op de spelfouten in de e-mails van de medewerker van de gemeente, want dit deed niet ter zake. Hij was echter zeer geïrriteerd door de wijze waarop met zijn verzoek om schadevergoeding werd omgegaan.

De medewerker van de gemeente op zijn beurt geeft toe dat zijn e-mails ook niet helemaal correct zijn geweest, eveneens voortvloeiend uit irritatie richting verzoeker die naar zijn mening onvoldoende verantwoordelijkheid nam voor de zelf gekozen handelwijze in de gegeven situatie.

Verzoeker vindt dat de gemeente de zaak anders had kunnen oplossen, door bijvoorbeeld voor te stellen om de kosten te delen.

Van gemeentezijde worden als leerpunten onderkend, dat het in de gegeven situatie beter was geweest om de kwestie eerder in de mondelinge/persoonlijke sfeer te behandelen en verder dat de informatie aan de burger zowel in de gemeentegids als in de gemeentelijke website moet worden opgenomen, c.q. verbeterd.

Reactie op het verslag van bevindingen

Verzoeker reageert op 9 april 2009 per e-mail. Hij constateert dat in het rapport bevindingen hij wordt aangeduid als de heer H., wat niet correct is. Verder vult hij het feitenrelaas aan door te vermelden dat de overstroming plaatsvond op een zaterdag. Met de voorspelde natte zondag bestond er voor hem, meer nog dan op een normale werkdag niet echt een keus anders dan het direct laten verhelpen van het probleem.

De ombudscommissie neemt deze correctie over en betreft de aanvulling bij het oordeel.

Overwegingen van de Ombudscommissie

1. zorgvuldige klachtbehandeling

Wat betreft de klachtafhandelingsbrief van de gemeente van 15 januari 2009 constateert de ombudscommissie dat verzoeker volgens de gemeente niet ontvankelijk is omdat hij een klacht indient over beleid, wat wordt uitgelegd als: de wijze waarop gemeente rioolonderhoud toepast. Inderdaad is het zo dat klachten over het beleid van de gemeente niet onder het regime van het klachtrecht vallen. De toepassing van beleid kan echter wel degelijk gedrag opleveren wat aanleiding kan zijn voor het indienen van een klacht. Hetzelfde geldt voor het communiceren over beleid. De opmerkingen van verzoeker hierover zijn dan ook klacht-ontvankelijk.

Tegelijkertijd bevat de klachtafhandelingbrief de opvatting dat de betrokken medewerker van de gemeente zich qua houding en gedrag correct heeft gedragen en regels op juiste manier heeft toegepast. Hiermee wordt, ondanks de eerdere constatering dat verzoeker niet ontvankelijk is, wel een inhoudelijk oordeel over de klacht geven, waar de wettelijke klachtprocedure niet op is toegepast. Dit acht de ombudscommissie inconsequent en daarmee onzorgvuldig. Bij de hoorzitting is door de gemeente deze inconsequentie erkend. Voor wat betreft het correct handelen wordt verwezen naar wat hieronder bij punt 4 is vermeld.

2. adequate informatieverstrekking

De website van de gemeente meldt in oktober 2008 –als de kwestie bij verzoeker aan de orde is– over verstopte riolering:

“Als de riolering verstopt is moet betrokkene eerst nagaan of dit op gemeentegrond is of op eigen grond. Dit door het ontstoppingsstuk ter hoogte van de erfscheiding op te graven. Dan kan worden geconstateerd of de verstopping al dan niet op gemeentegrond ligt. Is de verstopping op gemeentegrond, dan kan het centrale nummer van de gemeente worden gebeld en wordt de verstopping door de gemeente zonder kosten voor de burger opgelost, ook in het weekend.” Deze regeling staat niet vermeld in de gemeentegids. Ten tijde van de hoorzitting van de commissie staat hij ook niet meer op de website van de gemeente.

De ombudscommissie constateert:

- dat verzoeker zelf actie onderneemt en de nodige deskundigheid inschakelt, waarbij voor hem van belang is dat de overstroming in het weekend plaatsvindt. Hij wil de zaak snel oplossen en onderzoekt op dat moment niet wat de rol in deze is van de gemeente.
- dat door de medewerker van de gemeente ten onrechte naar de gemeentegids wordt verwezen. Alleen op de gemeentelijke website is op het moment van de overstroming aangegeven hoe te handelen.

Voor verzoeker was de informatie in principe beschikbaar nu hij over een computer beschikt. Het is volstrekt begrijpelijk dat men met name in het weekend zelf actie onderneemt, maar dat betekent naar de mening van de ombudscommissie nog niet dat men daarmee is ontslagen van de plicht zich te informeren.

De ombudscommissie acht het een omissie dat de informatie niet is opgenomen in de gemeentegids. Niet alle inwoners van de gemeente beschikken over een internetverbinding. Normaliter wordt in iedere woning een gemeentegids bezorgd, waarmee de informatieverstrekking met meer zekerheid dekkend is. De gemeente heeft bij de hoorzitting erkend dat informatie zowel in de gemeentegids als op de website moet worden vermeld.

3. adequate organisatorische voorzieningen

Dat wat verzoeker hierover opmerkt staat niet ter beoordeling van de ombudscommissie. De gemeente is bevoegd beleid vast te stellen als het gaat om rioolonderhoud en wat te doen bij overstroming van het riool. De ombudscommissie is bevoegd als het gaat om gedragingen, handelingen en bejegening bij onder andere de uitvoering van het beleid. Als burgers het met het vastgestelde beleid niet eens zijn, zijn er mogelijkheden om via democratische weg daarin verandering te brengen.

4. correcte bejegening/beleefdheid

De ombudscommissie stelt vast dat met name uit de e-mailwisseling tussen verzoeker en de medewerker van de gemeente een toonzetting blijkt waarbij door toenemende irritatie het niet langer mogelijk is adequaat te communiceren. Verzoeker en de medewerker van de gemeente geven toe dat hun e-mails niet helemaal correct zijn geweest.

Met name van de medewerker van de gemeente mag naar de mening van de ombudscommissie verwacht worden dat hij als professional zich bewust is van het niet adequaat communiceren.

Van gemeentezijde wordt bij de hoorzitting aangegeven dat als leerpunt is onderkend dat het in de gegeven situatie beter was geweest om de kwestie in een eerder stadium in de mondelinge/persoonlijke sfeer te behandelen. De ombudscommissie onderschrijft dit.

Bij de hoorzitting geeft verzoeker aan dat de gemeente de zaak anders had kunnen oplossen, door bijvoorbeeld voor te stellen om de kosten te delen. De ombudscommissie is van mening dat de gemeente zich hierop alsnog zou kunnen beraden en daarbij overwegingen van coulance zou kunnen betrekken.

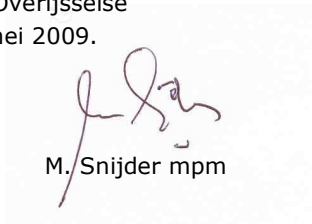
Oordeel

1. klachtbehandeling: onzorgvuldig, erkend door de gemeente.
2. adequate informatieverstrekking: onzorgvuldig, erkend door de gemeente.
3. adequate organisatorische voorzieningen: ombudscommissie niet bevoegd.
4. correcte bejegening/beleefdheid: onzorgvuldig, erkend door de gemeente.

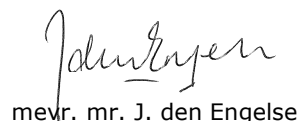
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 18 mei 2009.



mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mevr. mr. J. den Engelse