

Oordeel

Verzoeker

De heer J. B te Zwolle

Datum verzoekschrift

Het ondertekende verzoek tot onderzoek van 4 april 2011, is op 5 april 2011 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

Betreft

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

Aard van de klacht

Verzoeker heeft bij de gemeente verzocht om een kwijtscheldingsformulier met betrekking tot de rekening van de grafrechten, ad. € 1249,-- en de kosten achterstallig onderhoud voor het graf, ad. € 315,-- die hij moet betalen voor het graf van zijn ouders. Hij klaagt er over dat hij het kwijtscheldingsformulier, ondanks herhaaldelijk verzoek niet heeft ontvangen. Ook een opgevraagd formulier in het kader van de Wet Dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen (verder Wet Dwangsom) heeft verzoeker niet ontvangen. Tot slot klaagt verzoeker er over dat de gemeente hem geen antwoord geeft op de vraag hoe het nu zit met het graf van zijn moeder. Volgens verzoeker zijn de grafrechten voor het graf van zijn moeder nog voor twee jaar afgekocht en is de steen van het graf derhalve ten onrechte verwijderd.

Procedure

Op 23 december 2010 heeft verzoeker een klacht ingediend bij de Overijsselse Ombudsman. Omdat de klacht nog niet in eerste aanleg door de gemeente was behandeld, is deze bij brief van 3 januari 2011 naar de gemeente doorgestuurd met het verzoek de behandeling over te nemen. Verzoeker is hiervan bij brief van 3 januari 2011 op de hoogte gebracht.

Bij brief van 24 januari 2011, ingekomen op 28 maart 2011 heeft de gemeente aan de Ombudscommissie laten weten dat ze de klacht heeft behandeld en afgewerkt. De Ombudscommissie heeft verzoeker bij brief van 28 maart 2011 laten weten dat het klachtendossier wordt gesloten en dat verzoeker als hij toch niet tevreden is over de afhandeling van de klacht dit bij de Ombudscommissie kan aangeven.

Bij brief van 4 april 2011 laat verzoeker vervolgens weten niet tevreden te zijn over de afhandeling van de klacht door de gemeente. Op 5 april 2011 laat de Ombudscommissie per brief aan verzoeker weten dat de klacht ter beoordeling is voorgelegd aan de Ombudscommissie, waarna bij brief van 11 april 2011 aan hem wordt medegedeeld dat de klacht in behandeling wordt genomen.

Bij brief van 9 mei 2011 zijn verzoeker en de gemeente uitgenodigd voor een hoorzitting op 19 mei 2011. Bij deze hoorzitting waren aanwezig: de heer S. (sectorhoofd Burgerzaken), mevrouw B. (klachtencoördinator Publiekszaken) en mevrouw K.M. (medewerker Burgerzaken) en van de zijde van de Ombudsman, de heer A. Lunenburg en mevrouw P. Weggemans. Verzoeker heeft bij brief van 16 mei 2011 laten weten niet aanwezig te zullen zijn bij de hoorzitting.

Ontvankelijkheid

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

Vereisten van behoorlijkheid

Het onderzoek betreft de normen (vereisten van behoorlijkheid):

- Adequate informatieverstrekking;
- Administratieve nauwkeurigheid;
- Klachtafhandeling.

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. De ouders van verzoeker liggen begraven op begraafplaats Kranenburg. Bij brief van 3 november 2010 doet verzoeker een verzoek om informatie bij de gemeente over het graf van zijn ouders. Hij geeft aan hier over op 2 oktober 2010 al telefonisch ingesproken te hebben.
2. De gemeente geeft hierna bij brief van 23 november 2010 het volgende aan:
"Onlangs hebben wij uw brief ontvangen waarin u ons verzoekt te informeren over het graf van uw ouders op de begraafplaats Kranenburg.
Het grafrecht stond vanaf 1990 op naam van uw broer, de heer B. Bij zijn overlijden in 2002 hebben nabestaanden afstand gedaan van het grafrecht van dit graf. Naar aanleiding hiervan is er een bordje op het graf geplaatst zodat eventuele andere nabestaanden nog de mogelijkheid hebben het grafrecht over te nemen.
Als u het grafrecht alsnog wilt overnemen, kunt u het antwoordformulier invullen en retourneren. Omdat er in 2002 al afstand is gedaan van het grafrecht, zullen wij de onderhoudskosten van de afgelopen 3 jaar terugvorderen. De kosten hiervoor bedragen € 315,--. Daarnaast ontvangt u jaarlijks een aanslag voor de onderhoudskosten. Deze kosten kunt u ook voor langere periode afkopen (max. 20 jaar). De kosten hiervoor zijn € 1249,-- (...)"

3. Verzoeker reageert hierop met een brief van 25 november 2010 waarin hij ondermeer aangeeft dat hij over het overlijden van zijn broer in 2002 niet of nauwelijks informatie heeft gehad. Hij vraagt waar de gedenksteen die op het graf van zijn ouders stond, maar nu weg is, is gebleven. Ook geeft hij aan dat hij op 2 november 2010 heeft verzocht om een formulier voor kwijtschelding, maar dat hij dit nog niet heeft ontvangen. Hij geeft aan op bijstandsniveau te leven en dat hij het formulier na ontvangst per ommegaande zal invullen en retourneren zodat het graf behouden kan blijven.
4. De gemeente reageert op deze brief met een brief van 29 november 2010 waarin het volgende wordt gesteld:

“Op 23 november jl. heeft u van ons een brief ontvangen waarin u de mogelijkheid wordt aangeboden alsnog het grafrecht van het graf van uw ouders over te schrijven op uw naam. In 2002 is er afstand gedaan van het grafrecht. Vervolgens is er een bordje op het graf geplaatst waardoor andere nabestaanden alsnog de mogelijkheid hebben het grafrecht over te nemen. Bij de administratie is nimmer een verzoek tot overschrijving ontvangen. Nadat er afstand is gedaan van het grafrecht, wordt het gedenkteken van het graf verwijderd en na 1 jaar vernietigd. Omdat u aangeeft dat het gedenkteken pas geleden is verwijderd, kunt u contact opnemen met de beheerder. Hij is bereikbaar op het telefoonnummer (...). Als u wilt het dat het graf in stand blijft, kunt u het grafrecht alsnog overschrijven op uw naam. Hiervoor betaalt u eenmalig € 7,-- overschrijvingskosten en jaarlijks ontvangt u een aanslag voor het onderhoud. Daarnaast zullen wij de onderhoudskosten van 2008 tot en met 2010 terugvorderen. Dit is een bedrag van € 315,--. (...).”
5. Bij schrijven van 2 december 2010 geeft verzoeker vervolgens aan dat hij van mening is dat de gemeente het bedrag van € 315,-- niet op hem mag verhalen. Hij geeft ook aan dat hij er vanuit gaat dat de kosten van het herplaatsen van de steen niet bij hem in rekening worden gebracht. Tot slot verzoekt hij nogmaals dringend om een kwijtscheldingsformulier en hij verzoekt om een formulier in het kader van de Wet Dwangsom om de gemeente in gebreke te kunnen stellen.
6. De gemeente reageert hierop door verzoeker bij brief van 7 december 2010 uit te nodigen voor een gesprek op de begraafplaats op 20 december 2010 om mogelijke onduidelijkheden toe te lichten. Verzoeker maakt echter geen gebruik van de mogelijkheid tot het gesprek.
7. Op 20 december 2010 ontvangt de gemeente een schrijven van verzoeker waarin hij aangeeft dat hij het kwijtscheldingsformulier nog niet heeft ontvangen. Ook bedankt hij voor de uitnodiging voor 20 december, maar geeft vervolgens aan dat het voldoen aan zijn verzoek om een kwijtscheldingsformulier op te sturen toch niet zo moeilijk moet zijn.
8. De gemeente stuurt op 21 december 2010 (opnieuw) een overschrijvingsformulier en een kwijtscheldingsformulier naar verzoeker toe.
9. Op 23 december 2010 dient verzoeker vervolgens een klacht in bij de Overijsselse Ombudsman. Omdat de klacht nog niet in eerste aanleg door de gemeente is behandeld, is deze bij brief van 3 januari 2011 naar de gemeente doorgestuurd met het verzoek de behandeling over te nemen. Verzoeker is hiervan bij brief van 3 januari 2011 op de hoogte gebracht.

10. Bij brief van 13 januari 2011 laat de gemeente verzoeker weten via de Ombudscommissie de klacht te hebben ontvangen. Verzoeker wordt uitgenodigd om op 20 januari 2011 een toelichting te komen geven op zijn klacht.
11. Verzoeker geeft dan bij brief van 14 januari 2011 ondermeer het volgende aan. Hij verklaart het kwijtscheldingsformulier op een gegeven moment te hebben ontvangen. Hij had zich echter al tot de Ombudscommissie gewend, dit heeft elkaar gekruist. Hij bedankt de gemeente voor de uitnodiging, maar geeft aan dat hij er vanuit gaat dat alles nu verder zorgvuldig door de gemeente wordt afgehandeld.
12. Hierop geeft de gemeente bij brief van 24 januari 2011 aan dat verzoeker in zijn brief van 14 januari 2011 heeft aangegeven dat één en ander zorgvuldig is afgehandeld en dat daarom de klacht als afgehandeld wordt beschouwd. Er staat geen verwijzing onder de brief naar de Ombudscommissie.
13. Bij brief van 24 januari 2011, ingekomen op 28 maart 2011, laat de gemeente aan de Ombudscommissie weten dat ze de klacht heeft behandeld en afgewerkt. De Ombudscommissie laat verzoeker bij brief van 28 maart 2011 vervolgens weten dat het klachtendossier wordt gesloten en dat verzoeker als hij toch niet tevreden is over de afhandeling van de klacht dit bij de Ombudscommissie kan aangeven.
14. Bij brief van 4 april 2011, ontvangen 5 april 2011 laat verzoeker aan de Ombudscommissie weten het niet eens te zijn met de afhandeling van de klacht door de gemeente. Hij geeft ondermeer aan dat de klacht niet is opgelost nu hij het kwijtscheldingsformulier heeft ontvangen. Dit heeft hij namelijk erg laat ontvangen. Verzoeker heeft het kwijtscheldingsformulier op 24 januari 2011 bij de gemeente ingediend maar heeft nog steeds geen beslissing ontvangen. Ook geeft hij aan nog steeds geen informatie te hebben over de verwijderde gedenksteen en waar deze is gebleven. Ook geeft verzoeker aan nog geen duidelijkheid te hebben over de grafrechten van het graf van zijn moeder. Naar de mening van verzoeker zijn deze nog twee jaar geldig en dus nog niet verlopen. Tot slot geeft verzoeker aan dat hij het formulier inzake de Wet Dwangsom ondanks herhaald verzoek niet heeft ontvangen.
15. Op 5 april 2011 laat de Ombudscommissie aan verzoeker weten dat de klacht is ontvangen en dat deze ter beoordeling van de ontvankelijkheid wordt voorgelegd aan de Ombudscommissie. Bij brief van 11 april 2011 laat de Ombudscommissie weten dat ze de klacht in behandeling zal nemen waarna verzoeker bij brief van 9 mei 2011 is uitgenodigd voor een hoorzitting. Hierop heeft verzoeker bij brief van 16 mei 2011 laten weten niet aanwezig te zullen zijn bij de hoorzitting.

Standpunten van partijen

Voor de standpunten van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'. Daarnaast hebben partijen op 19 mei 2011 nog de volgende toelichting gegeven.

Gemeente, de heer S. (sectorhoofd Burgerzaken)

Verzoeker is geïnformeerd over de mogelijkheid van overschrijving van de grafrechten op zijn naam. Dit is hem in twee brieven uitgelegd. Hij is ook nog een keer uitgenodigd voor een gesprek zodat het nog een keer in persoon kon worden toegelicht, maar verzoeker is niet verschenen.

Gemeente, mevrouw K.M. (medewerker Burgerzaken)

Het graf van de ouders van verzoeker is in 1968 uitgegeven voor onbepaalde tijd. In 1992 is de moeder van verzoeker bijgezet. Wordt iemand bijgezet, zoals de moeder van verzoeker dan is de termijn van de grafrechten een periode van 10 jaar. Dit liep dus af in 2002. Toen is ook de broer van verzoeker overleden en is het grafrecht niet overgenomen door iemand anders. Verzoeker kan pas kwijtschelding aanvragen als hij eerst de grafrechten overneemt.

Gemeente, mevrouw B. (klachtencoördinator Publiekszaken)

Op de vraag van de heer Lunenburg waarom onder de brief van 24 januari 2011 geen verwijzing naar de Overijsselse Ombudsman staat geeft mevrouw B. aan dat nu verzoeker heeft aangegeven tevreden te zijn en er sprake is van een informele afhandeling een verwijzing niet nodig was. Maar wellicht dat dit in de toekomst wel zou kunnen. Op 20 januari 2011 is verzoeker ook bij de hoorzitting in het kader van de klachtafhandeling niet verschenen.

Tot zover de bevindingen.

Verzoeker en de gemeente zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op het rapport van bevindingen.

Verzoeker heeft bij brief van 21 juni 2011, ontvangen 22 juni 2011 gereageerd. Hij geeft in zijn reactie aan dat meerdere keren wordt vermeld dat hij is niet verschenen voor een gesprek. Hij geeft aan dit wel met voorafgaand bericht te hebben gedaan en met het verzoek er op een later moment verder over te praten. De Ombudscommissie heeft de schriftelijke afmeldingen van verzoeker aangetroffen bij de stukken en is hiervan op de hoogte.

De gemeente heeft bij e-mail van 16 juni 2011 gereageerd op het rapport van bevindingen. In de e-mail wordt de volgende reactie gegeven:

- Punt 14: Meneer B. geeft aan nog steeds geen informatie te hebben ontvangen over de verwijderde gedenksteen en waar deze is gebleven. In de brief van 29 november 2011 wordt meneer B.
- hiervoor doorverwezen naar de beheerder van begraafplaats Kranenburg. Meneer heeft nimmer contact opgenomen. De steen is nog aanwezig op de begraafplaats. De Ombudscommissie neemt deze uitleg mee in de overwegingen.
- Onder standpunt van partijen, gemeente, mevrouw K.M. (medewerker Burgerzaken): In uw bevindingen wordt gesproken over een termijn van grafrechten van 10 jaar. Dit betreft echter de wettelijke grafrusttermijn. Een graf mag pas geruimd worden 10 jaar na de laatste bijzetting. Deze termijn is in 2002 verstreken (moeder is in 1992 bijgezet). Meneer B. is van mening dat het graf pas in 2012 geruimd mag worden (20 jaar na laatste bijzetting). Ook deze uitleg neemt de Ombudscommissie mee in haar overwegingen.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Kern van de klacht

Verzoeker klaagt erover dat de steen van het graf van zijn ouders is verwijderd en dat hij niet weet waar deze steen is gebleven. Ook geeft verzoeker aan dat de steen nog niet verwijderd had mogen worden omdat het grafrecht voor het graf van zijn moeder nog twee jaar geldig zou zijn. Tot slot klaagt verzoeker erover dat hij de gemeente meerdere malen heeft moeten verzoeken om een kwijtscheldingsformulier. Een formulier dat hij heeft opgevraagd in het kader van de Wet Dwangsom heeft verzoeker nu nog niet ontvangen.

Adequate informatieverstrekking

Dit vereiste houdt in dat bestuursorganen aan burgers tijdig begrijpelijke, juiste en volledige informatie verstrekken.

Verzoeker heeft bij de gemeente om informatie verzocht over het graf van zijn ouders die begraven liggen op begraafplaats Kranenburg. Verzoeker heeft dit gedaan omdat de steen van het graf van zijn ouders is afgehaald. Hij wil van de gemeente weten waar de steen is gebleven. Tevens geeft verzoeker aan dat hij van mening is dat het grafrecht voor wat betreft zijn moeder nog niet is verlopen, hij is van mening dat dit pas in 2012 verloopt.

De gemeente heeft verzoeker bij brief van 23 november 2010 informatie over het graf van zijn ouders verstrekt. Ondermeer geeft de gemeente in deze brief aan dat al sedert 2002 afstand is gedaan van het grafrecht, na het overlijden van de broer van verzoeker. Verzoeker kan echter het grafrecht nog steeds overnemen als hij wil. In een brief van 29 november 2010 geeft de gemeente wederom een toelichting op de situatie omtrent het graf. In deze brief geeft de gemeente ook aan dat gebruikelijk is dat na een periode van een jaar, als de grafrechten niet door een ander zijn overgenomen, de steen wordt vernietigd. De gemeente verwijst naar de beheerder voor meer informatie over de steen. De gemeente nodigt verzoeker ook uit voor een gesprek op 20 december 2010 om meer informatie te geven. Verzoeker maakt echter geen gebruik van deze uitnodiging. Ook van de hoorzitting in het kader van de bij de gemeente ingediende klacht maakt verzoeker geen gebruik, evenals van de hoorzitting naar aanleiding van de klacht ingediend bij de Overijsselse Ombudsman. Overigens heeft verzoeker vooraf schriftelijk aangegeven niet te zullen verschijnen.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente diverse pogingen heeft gedaan in brieven en door middel van uitnodigingen voor een gesprek om verzoeker meer informatie te verschaffen. Verzoeker heeft echter van de uitnodigingen voor een gesprek geen gebruik gemaakt waardoor verdere informatieoverdracht lastig is nu de uitleg in brieven blijkbaar niet afdoende is.

Administratieve nauwkeurigheid

Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken.

Verzoeker heeft de gemeente een aantal keer verzocht om een kwijtscheldingsformulier voor de grafrechten. De gemeente geeft aan twee keer een formulier te hebben toegestuurd. Uit de uitleg

tijdens de hoorzitting heeft de Ombudscommissie begrepen dat (de beoordeling van een) kwijtschelding alleen aan de orde is als verzoeker eerst de grafrechten laat overschrijven op zijn naam. Aangezien verzoeker op dit aanbod van de gemeente, om alsnog de grafrechten te laten overschrijven, niet heeft gereageerd is kwijtschelding ook niet aan de orde. Blijkbaar is dit voor verzoeker niet helder geweest. De Ombudscommissie vindt dit ook niet duidelijk terug in de brieven, maar attendeert verzoeker ook hierbij op de pogingen van de gemeente om met verzoeker in gesprek te komen, zodat ze dit hadden kunnen uitleggen.

Verzoeker heeft de gemeente ook een aantal keer verzocht om een formulier in het kader van de Wet Dwangsom. Hiermee kan de gemeente eventueel in gebreke worden gesteld als zij niet tijdig een besluit neemt op een aanvraag of een bezwaarschrift. De gemeente heeft dit formulier niet naar verzoeker toegestuurd. De Ombudscommissie merkt op dat het formulier in het geval van verzoeker in deze casus niet van toepassing is omdat er geen sprake is van een besluit dat de gemeente zou moeten nemen. Ook dit is verzoeker blijkbaar niet duidelijk geworden en ook deze onduidelijkheid had wellicht in een gesprek weg genomen kunnen worden.

Klachtafhandeling

Met betrekking tot de klachtafhandeling doet de Ombudscommissie de suggestie om in de afhandelingsbrief verzoeker er op te wijzen dat hij de klacht kan voorleggen aan de Overijsselse Ombudsman. Verzoeker heeft weliswaar in eerste instantie bij de gemeente aangegeven dat de klacht zorgvuldig is afgehandeld, maar heeft zich blijkbaar later bedacht en het alsnog voorgelegd aan de Overijsselse Ombudsman.

Voor het overige heeft de Ombudscommissie geen opmerkingen bij de klachtafhandeling.

Oordeel

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

- I. Adequate informatieverstrekking: behoorlijk.
- II. Administratieve nauwkeurigheid: behoorlijk.

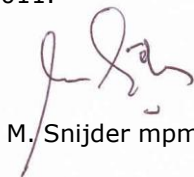
Daarmee is de klacht van verzoeker ongegrond.

- III. Klachtafhandeling: behoorlijk.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 19 juli 2011.



Mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mw. mr. P. Weggemans