

## Rapport met oordeel

### Verzoekers

Mevrouw C.W.W. V, Olst, hierna genoemd: verzoekster.

### Datum verzoekschrift

De Overijsselse Ombudsman ontving van verzoekster op respectievelijk 12 oktober 2011 en 7 februari 2012 een verzoek tot onderzoek naar een klacht over de burgemeester van de gemeente Olst-Wijhe.

### Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de burgemeester tijdens het kernenbezoek in Den Nul op 20 september 2011 mededelingen deed over een privaatrechtelijke procedure tegen de plaatselijke camping, in het bijzonder dat er beslag is gelegd op de bankrekening van de camping. Verzoekster vindt dat de burgemeester daarmee haar belangen en privacy schond, omdat de omwonenden met deze uitspraak op de hoogte werden gesteld van haar juridische stappen tegen de camping, waardoor de bestaande gespannen situatie onder de omwonenden nog meer is geëscaleerd. Verzoekster vindt de reactie op de klacht tegenstrijdig. Verder vindt verzoekster het niet correct dat de gemeente haar klacht weliswaar erkent, maar geen excuses aanbiedt en ook geen moeite heeft gedaan om passende maatregelen te treffen om de schade voor haar zoveel mogelijk te beperken.

### Procedure

Op 12 oktober 2011 ontving de Overijsselse Ombudsman van verzoekster een klacht over de burgemeester. Uit informatie van de gemeente bleek dat de klacht (bij het college ingediend bij brief van 23 september 2011) in behandeling was genomen. Op 13 december 2011 zond het college de reactie op de klacht naar verzoekster. Verzoekster liet de Overijsselse Ombudsman bij brief van 2 februari 2012 (ontvangen 7 februari 2012) weten dat zij niet tevreden is met de afhandeling van haar klacht en vroeg de ombudsman om onderzoek te doen.

De ombudscommissie besloot het verzoek te honoreren. In het kader van het onderzoek achtte de ombudscommissie het zinvol om een gesprek te hebben met betrokkenen in elkaars aanwezigheid. Het gesprek (hoorzitting) vond plaats op 23 april 2012.

Verzoekster werd bijgestaan door de heer mr. M.J.J. van Geel, advocaat te Almelo.

*Het college werd vertegenwoordigd door de heer C.M.A. van den Berg, wethouder; verder was aanwezig mevrouw drs. R. Nijhof, klachtencoördinator.*

### Behoorlijkheidsnormen

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. De nieuwe behoorlijkheidswijzer wordt sinds 1 januari 2012 toegepast. De behoorlijkheidsnormen zijn ingedeeld in een viertal kernwaarden.

In het geval van verzoekster gaat het om de kernwaarden

I. 'Respectvol' (eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer, evenredigheid)

II 'Betrokken en oplossingsgericht' (coulante opstelling bij de afhandeling van de klacht)

## 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. Cursief geschreven tekst betreft de wijzigingen na ontvangst van de reacties op het verslag van bevindingen.

1. Verzoekster is verwickeld in een civielrechtelijke kwestie, waarbij zij ter verzekering van haar verhaal beslag heeft doen leggen op de bankrekening van de eigenaren van de aangrenzende camping.
2. Op 20 september 2011 vond het jaarlijkse kernenbezoek plaats in Den Nul. Daarbij waren aanwezig het plaatselijk belang Den Nul; namens de gemeente de burgemeester, de wethouder voornoemd, twee medewerkers en vijf raadsleden; een vertegenwoordiger van het Olster Erfgoed, twee vertegenwoordigers van de Van der Bentstichting en ongeveer veertig inwoners van Den Nul.
3. Verzoekster was niet aanwezig bij het kernenbezoek.
4. Volgens het verslag van het kernenbezoek (overgelegd door de klachtencoördinator na de hoorzitting van de ombudscommissie) kwamen een zevental kwesties aan de orde, waaronder de camping. In het verslag staat onder het kopje 'camping' "Burgemeester (...) vertelt naar aanleiding van vragen uit het publiek, dat er bestuurlijk en ambtelijk veel aandacht is voor deze zaak, maar dat er een verschil is tussen publiek en privaat belang. Het initiatief van de camping past binnen de visie van de gemeente voor recreatie en toerisme. Uit de vele onderzoeken die zijn geweest zijn geen belemmeringen naar voren gekomen. De gemeenteraad is in 2009 akkoord gegaan. Hiertegen is beroep ingesteld tot aan de Raad van State. Dat is ook volledig gerechtvaardigd. De Raad van State heeft de bezwaarmakers in het ongelijk gesteld, dus de vergunning is verleend. Daarnaast is er door omwonenden een privaatrechtelijke procedure gestart en daarover moet een rechter uitspraak doen. De burgemeester vindt het de verantwoordelijkheid van de betrokkenen om op een fatsoenlijke manier met elkaar te blijven omgaan."
5. *Naderhand legde het college via de klachtencoördinator nog het verslag over van Plaatselijk Belang Den Nul-Fortmond-Duur. Onder punt 7 'Gelegenheid tot het stellen van vragen aan het college van de gemeente Olst-Wijhe' staat onder 'vragen uit de zaal' – voor zover van belang - : "Een aanwezige heeft een vraag aan de burgemeester over camping (...).De burgemeester vindt het triest dat er een dispuut is ontstaan dat escaleert. Alle partijen in deze zaak zijn burgers van deze gemeente en hem even lief. Om de situatie beter te begrijpen legt de burgemeester de begrippen publiek belang en privaat belang uit. De (red. OO) kwestie van de camping is een groot en bekend dossier bij de gemeente. Het komt nu aan op het realiseren van de camping. Er zijn weer bezwaren, situatie blijkt te escaleren, wat de burgemeester zorgen baart."*
6. In de klachtafdoeningsbrief van 13 december 2011 schrijft het college (locoburgemeester en gemeentesecretaris) als weergave van de burgemeester: "Tijdens het kernenbezoek is de vraag gesteld waarom (red.OO: de eigenaren van de camping) geen gebruik maken van de vergunningen, terwijl deze wel zijn verleend." Antwoord van de burgemeester "de gemeente is

er voor aanvragers van vergunningen, maar ook voor burgers die daar bezwaar tegen hebben, de belangen van alle partijen wegen voor de gemeente even zwaar. In deze aangelegenheid zijn publiekrechtelijke en privaatrechtelijke aangelegenheden aan de orde. De publiekrechtelijke aangelegenheden waarbij de gemeente betrokken is, zijn afgerond. De publiekrechtelijke aangelegenheden waar de provincie bij betrokken is, zijn nog niet helemaal afgerond. Ten slotte spelen er nog een aantal privaatrechtelijke aangelegenheden, waarvan beslaglegging als voorbeeld is genoemd. Daarbij is niet vermeld wie de beslaglegging heeft geïnitieerd. De burgemeester heeft met de mededeling over de beslaglegging de context willen geven van de aspecten die bijdragen aan de situatie waardoor het escaleert. Omwonenden maken zich zorgen om escalatie en door zo transparant mogelijk te zijn is gepoogd de-escalerend op te treden.”

7. Op 20 oktober 2011 hoorde het college (mevrouw O, in haar hoedanigheid van wethouder, en de gemeentesecretaris) verzoekster, bijgestaan door haar advocaat. Daarvan werd een verslag gemaakt, waarmee verzoekster op 26 oktober 2011 (met daarin door haar gemaakte en opgenomen opmerkingen) akkoord ging. Volgens het verslag zegt de advocaat dat het hem verbaast dat een burgemeester met een openbare functie zich uitlaat over een civiele kwestie. Dit is een zaak tussen burgers. Door deze uitlatingen wordt een schijn van partijdigheid gewekt. De uitlatingen kunnen escalerend/ sfeer scheppend werken. Het verbaast hem dat de gemeente überhaupt op de hoogte is. De burgemeester had zich in ieder geval afzijdig moeten houden. Verder staat in het verslag “Mevrouw O. informeert welk belang wordt geschonden. De advocaat antwoordt dat er getuigen moeten worden gehoord in de civiele zaak. Die kunnen invloed hebben op de procedure. Aangetoond moet worden dat er willens en wetens schade is toegebracht. Door de gedane uitlatingen kunnen er getuigen voor de tegenpartij worden opgeroepen waardoor een sfeer wordt gecreëerd dat er ten onrechte beslag is gelegd. Daarnaast komt er nu een negatieve sfeer te hangen rond het bedrijf van verzoekster, omdat men niet precies weet wat er aan de hand is. Nu weten omwonenden niet in welk kader er beslag is gelegd.”
8. Het college schrijft in de klachtafhandelingsbrief onder ‘weergave situatie door de burgemeester’: “Tijdens het kernenbezoek is de vraag gesteld waarom (...) geen gebruik maakt van de vergunningen, terwijl deze wel zijn verleend. Daarop is door de burgemeester geantwoord dat de gemeente er is voor aanvragers van vergunningen, maar ook voor de burgers die daar bezwaren tegen hebben en dat de belangen van alle partijen voor de gemeente even zwaar wegen. In deze aangelegenheid zijn publiekrechtelijke en privaatrechtelijke aangelegenheden aan de orde. De publiekrechtelijke aangelegenheden, waarbij de gemeente betrokken is, zijn afgerond. De publiekrechtelijke aangelegenheden waar de provincie bij betrokken is, zijn nog niet helemaal afgerond. Ten slotte speelt er nog een aantal privaatrechtelijke aangelegenheden, waarvan de beslaglegging als voorbeeld is genoemd. Daarbij is overigens niet vermeld wie de beslaglegging heeft geïnitieerd. De burgemeester heeft met de mededeling over de beslaglegging de context willen geven van de aspecten die bijdragen aan de situatie waardoor het escaleert. Omwonenden maken zich zorgen om escalatie en door zo transparant mogelijk te zijn is gepoogd de-escalerend op te treden.”
9. Het college concludeert “Beter ware geweest als op de vraag naar de stand van zaken was geantwoord dat de bestuursrechtelijke aangelegenheden die de gemeente en de provincie aangaan respectievelijk geheel en bijna zijn afgerond en dat er voorts nog privaatrechtelijke aangelegenheden spelen waar de gemeente verder geen uitspraken over doet. Gelet op de gestelde vraag (waarom worden de verleende vergunningen niet tot stand gebracht) is er niet onredelijk gehandeld, alleen ware het beter geweest om tot een andere woordkeus te komen.”

## **Visies en verklaringen van betrokkenen**

### Gemeente

De ombudscommissie achtte het gewenst om in een eerder gepland gesprek op 12 maart 2012 van de burgemeester te horen wat hij precies heeft gezegd tijdens het kernenbezoek op 20 september 2011. *Het college gaf aan dat de context van de uitnodigingsbrief voor de hoorzitting, gericht aan de burgemeester, niet geheel duidelijk is, namelijk dat daaruit niet blijkt dat de burgemeester werd uitgenodigd om een verduidelijking te geven over zijn opvattingen. Het college ging ervan uit dat het ging om de afhandeling van de klacht. Daarom gaf het college aan hieraan geen gevolg met als argument dat het college de klacht heeft afgehandeld en dat het in de lijn ligt om het college voor de hoorzitting uit te nodigen. Het college was op 12 maart 2012 verhinderd.*

### Verklaring van de wethouder

De wethouder verklaart dat hij aanwezig was bij het kernenbezoek.

De wethouder verklaart dat het college wist dat verzoekster beslag had laten leggen op de rekening van de eigenaren van de camping. Hij weet niet op welke wijze het college dat te weten is gekomen. Het is volgens hem een publiek geheim.

De wethouder herinnert zich niet of er een vraag was uit het publiek over het gebruik van de verleende vergunningen.

De wethouder weet niet of de eigenaren van de camping aanwezig waren bij het kernenbezoek.

### Verklaring van de klachtencoördinator

*De klachtencoördinator verklaart niet aanwezig te zijn geweest bij het kernenoverleg, maar wel bij het horen van de burgemeester en verzoekster. De klachtencoördinator legt uit wat er wordt bedoeld in de klachtafhandelingsbrief. Het deels gegrond in de afhandelingsbrief slaat erop dat de klacht gegrond is wat betreft de uitlatingen van de burgemeester. Daarmee is niet redelijk en niet evenredig gehandeld: het middel van volledige openheid in een poging tot de-escalatie was voor verzoekster onnodig bezwarend. De gemeente vindt de klacht wat betreft de schijn van partijdigheid of vooringenomenheid ongegrond.*

### Verzoekster

Er waren bij het kernenbezoek veel omwonenden aanwezig die verzoekster kennen. Volgens verzoekster werd er vanuit het publiek alleen maar gevraagd hoe het gaat met de ontwikkeling van de camping. De eigenaren van de camping zijn constant bezig met werkzaamheden voor de camping. Daarom klinkt het vreemd dat iemand gevraagd zou hebben waarom ze geen gebruik maken van de verleende vergunningen. Het beslag op de bankrekening heeft te maken met schade die veroorzaakt is aan de paarden van verzoekster. Dat heeft dus niets te maken met de uitbreiding van de camping. Wat verzoekster het allerergst vindt is dat de collegeleden kennelijk niets hebben gedaan na de opmerking van de burgemeester. Ze hadden ter plekke corrigerend kunnen optreden. Door dit niet te doen is de kwestie geëscaleerd.

Na het kernenbezoek begonnen de nadelige gevolgen van de uitlating van de burgemeester en zijn als een domino effect toegenomen. Zo kreeg verzoekster onder meer bedreigingen per e-mail en via Facebook. Verzoekster heeft aangifte moeten doen bij de politie. Het lijkt er nu op dat verzoekster degene is die de uitbreiding van de camping traineert. Inwoners van Olst-Wijhe spreken verzoekster daarop aan. De burgemeester heeft zijn invloed op inwoners van de gemeente niet goed ingeschat. In de reactie op de klacht is de gemeente niet ingegaan op het geschonden belang van verzoekster, namelijk dat de kans bestaat dat ook de eventueel op te roepen getuigen in de civielrechtelijke kwestie zijn beïnvloed. De burgemeester heeft zich immers jegens verzoekster negatief uitgelaten, waarbij

omwonenden die moeten getuigen het moeilijk zullen vinden neutraal te blijven, zeker nu ook de burgemeester en de gemeente een standpunt hebben ingenomen. Daarnaast komt er nu een negatieve sfeer te hangen rond het bedrijf van verzoekster.

Verzoekster vindt het daarom onvoldoende wat de gemeente schrijft in reactie op de klacht.

Verzoekster zou als oplossing van de klacht graag zien dat de burgemeester of de gemeente passende maatregelen treft om de schade voor haar zoveel mogelijk te beperken.

#### Excuses en rectificatie

Op grond van de na september 2011 toenemende overlast, zoals verzoekster die heeft verwoord, gaf de ombudscommissie de wethouder in overweging om in de terugkoppeling van de hoorzitting naar het college tijdens de collegevergadering van 24 april 2012 ook mee te nemen of het college - nu op de hoogte van de gevolgen van de uitlating - toch nog komt tot een vorm van genoegdoening (excuus en/of rectificatie).

De klachtencoördinator liet de ombudscommissie naderhand weten dat het college op dit moment nog geen actie onderneemt.

#### **Reactie op het verslag van bevindingen**

Het verslag van bevindingen is naar betrokkenen gestuurd om hen in de gelegenheid te stellen daarop te reageren. Van beide kanten werd gereageerd. De opmerkingen die leidden tot correcties in de tekst zijn in de tekst hierboven cursief weergegeven.

#### Verzoekster

Verzoekster meldde dat er tot dusver niets is gedaan met haar aangifte bij de politie inzake de bedreigingen via Facebook, die zijn gestart na de uitlatingen van de burgemeester. Verzoekster deed navraag bij de politie, maar men kon haar niet vertellen waarom de aangifte in de la is blijven liggen.<sup>1</sup>

#### Gemeente

In de rapportage staat vermeld dat de wethouder zich niet herinnert of er een vraag uit het publiek was over het gebruik van de verleende vergunningen. De gemeente wil hier graag aan toevoegen dat wel degelijk de vraag is gesteld waarom – nu de vergunningen zijn verleend – er geen gebruik van wordt gemaakt. Er is specifiek gevraagd naar de vergunningen en niet naar de situatie rond de camping in het algemeen. De vraag was vervolgens aanleiding voor de burgemeester om een overzicht van de situatie te geven.

#### **Overwegingen van de ombudscommissie**

##### Onderzoek

Alvorens in te gaan op de klacht zelf wordt het volgende opgemerkt over het onderzoek van de commissie. Om aan alle eisen die de wet stelt te kunnen voldoen, is de ombudsman toegerust met verstreckende onderzoeksbevoegdheden. Het instrumentarium dat de wet (artikel 9:31 van de Algemene wet bestuursrecht) de ombudsman ter beschikking stelt, bestaat onder meer uit het ondervragen van iedereen die bij een gemeente werkzaam is of was, getuigen en deskundigen. Ook het college is verplicht gevolg te geven om te verschijnen om gehoord te worden, met dien verstande dat het college bepaalt wie van zijn leden aan de verplichtingen zal voldoen, tenzij de ombudsman één

---

<sup>1</sup> De Overijsselse Ombudsman wees verzoekster op de klachtprocedure bij de politie en de Nationale ombudsman.

of meer bepaalde leden aanwijst. De ombudsman kan betrokkenen die zijn opgeroepen, gelasten om in persoon te verschijnen.

Omdat verzoekster specifiek klaagt over uitlatingen van de burgemeester (en van niemand anders van het college) en daar verstrekkende gevolgen aan verbindt, vond de ombudscommissie het voor haar onderzoek noodzakelijk de burgemeester in persoon vragen te stellen. In de uitnodiging voor het gesprek (hoorzitting), gericht aan de burgemeester, is niet specifiek vermeld dat de ombudscommissie de burgemeester in persoon wilde horen om in het kader van het onderzoek van de ombudscommissie te kunnen achterhalen wat er volgens hem nu precies is gevraagd en geantwoord tijdens het kernoverleg. Daarom is er kennelijk een misverstand ontstaan bij het college.

Voor het onderzoek van de ombudscommissie betekent dit dat de ombudscommissie afgaat op de verklaring van de burgemeester, zoals weergegeven in de klachtafhandelingsbrief van het college.

### *I. Respectvol*

De vraag die aan de orde is of de burgemeester zich ervan rekenschap gaf, althans behoorde te geven, of hij met zijn antwoord op een vraag uit het publiek in de zaal over de kwestie van de camping binnen de normen van evenredig handelen bleef, dat wil zeggen of hij die informatie mocht geven en zo ja of de gegeven informatie noodzakelijk was gezien de omstandigheden.

#### 1. Wat is er gezegd?

Allereerst moet worden onderzocht wat de vraag was en met welke woorden de burgemeester antwoord gaf.

Verzoekster was niet aanwezig bij het kernoverleg. Zij heeft dus niet gehoord wat er werd gevraagd en welk antwoord de burgemeester gaf. De wethouder was wel aanwezig, maar verklaart zich niet te herinneren of er een vraag was over het gebruik van de vergunningen. De klachtcoördinator was ook niet aanwezig bij het kernoverleg en heeft dus ook niet gehoord wat er werd gevraagd en welk antwoord de burgemeester heeft gegeven. Dit betekent dat de ombudscommissie moet afgaan op de drie verslagen: het plaatselijk belang, de gemeente en de interne klachtbehandeling.

Volgens het plaatselijk belang had een aanwezige een vraag aan de burgemeester over de camping. De burgemeester legt volgens het verslag de begrippen publiek belang en privaat belang uit. Het komt nu aan op realiseren van de camping. Er zijn weer bezwaren, situatie blijkt te escaleren, wat de burgemeester zorgen baart.

Volgens het verslag van de gemeente vertelt de burgemeester naar aanleiding van vragen uit het publiek, dat er bestuurlijk en ambtelijk veel aandacht is voor deze zaak, maar dat er een verschil is tussen publiek en privaat belang. Het initiatief van de camping past binnen de visie van de gemeente .....er is beroep ingesteld tot aan de Raad van State. Dat is ook volledig gerechtvaardigd. De Raad van State heeft de bezwaarmakers in het ongelijk gesteld, dus de vergunning is verleend. Daarnaast is er door omwonenden een privaatrechtelijke procedure gestart en daarover moet een rechter uitspraak doen. De burgemeester vindt het de verantwoordelijkheid van de betrokkenen om op een fatsoenlijke manier met elkaar te blijven omgaan.

In de interne klachtafhandelingsbrief staat dat tijdens het kernbezoek de vraag gesteld is waarom de camping geen gebruik maakt van de vergunningen, terwijl deze wel zijn verleend. Daarop is door de burgemeester geantwoord dat de belangen van alle partijen voor de gemeente even zwaar wegen. In deze aangelegenheid zijn publiekrechtelijke en privaatrechtelijke aangelegenheden aan de orde. De publiekrechtelijke aangelegenheden, waarbij de gemeente betrokken is, zijn afgerond. De publiekrechtelijke aangelegenheden waar de provincie bij betrokken is, zijn nog niet helemaal afgerond. Ten slotte speelt er nog een aantal privaatrechtelijke aangelegenheden, waarvan de beslaglegging als voorbeeld is genoemd.

Op basis van bovenstaande verslagen mag worden geconcludeerd dat er veel onrust is onder

betrokken bewoners over de campingkwestie, wat bekend is bij de gemeente, en dat men vragen heeft over de realisatie van de camping. Begrijpelijk is dat de burgemeester zo goed mogelijk wilde uitleggen hoe het ervoor staat. Daarbij gaf de burgemeester aan dat de gemeente bij dergelijke kwesties oog heeft voor alle betrokken burgers en een afweging van belangen moet maken. In dit geval hebben de eigenaren van de camping (privaat belang) er belang bij dat de camping kan worden uitgebreid en anderen om hun moverende redenen bezwaren daartegen (privaat belang). Beide private belangen kunnen aan de orde worden gesteld in bestuursrechtelijke procedures tegen verleende vergunningen.

Op het moment van het kernenbezoek waren de procedures inzake de gemeentelijke vergunningen tot en met de Raad van State uit gestreden, maar liep er nog een procedure met de provincie. Daarom noemde de burgemeester deze procedures als een vertragende en/of onrust brengende factor, maar met de kanttekening dat burgers het recht hebben om voor zichzelf op te komen.

De burgemeester noemt daarnaast kennelijk in één adem ook de privaatrechtelijke beslaglegging op de camping. Dit wordt echter niet genoemd in het verslag van het plaatselijk belang; in dit verslag staat "Er zijn weer bezwaren, situatie blijkt te escaleren, wat de burgemeester zorgen baart." En wordt ook niet genoemd in het verslag van de gemeente; daarin staat "daarnaast is er door omwonenden een privaatrechtelijke procedure gestart en daarover moet een rechter uitspraak doen."

Als vaststaand mag uit bovenstaande worden aangenomen dat de burgemeester heeft genoemd dat er sprake is van een privaatrechtelijke procedure tegen de camping.

Het is verzoekster die de beslaglegging op rekeningen van de camping noemt, namelijk in haar klachtbrief van 23 september 2011, drie dagen na het kernenbezoek. Mogelijk heeft verzoekster dit dan gehoord van mensen die aanwezig waren bij het kernenbezoek. Dit roept de vraag op hoe dat kan, nu verzoekster steeds aangeeft er uit privacy overwegingen bewust voor te hebben gekozen om de beslaglegging niet bekend te maken en haar naam niet is genoemd door de burgemeester. Hoe dan ook, blijktens de weergave in de klachtafhandelingsbrief, erkent de burgemeester dat hij de beslaglegging op rekeningen van de camping, naast de publiekrechtelijke procedures, als voorbeeld heeft genoemd voor de vraag uit het publiek waarom er nog geen gebruik wordt gemaakt van de verleende vergunningen.

2. Mocht de burgemeester noemen dat er nog privaatrechtelijke procedures lopen?

De volgende vraag die moet worden beantwoord is of, afgezien van het noemen van de beslaglegging, de burgemeester als reden voor het nog niet realiseren van de camping had mogen benoemen dat er nog privaatrechtelijke procedures lopen.

Het college vindt dat het beter zou zijn geweest als de burgemeester op de vraag naar de stand van zaken had geantwoord dat de bestuursrechtelijke aangelegenheden die de gemeente en de provincie aangaan respectievelijk geheel en bijna zijn afgerond en dat er voorts nog privaatrechtelijke aangelegenheden spelen waar de gemeente verder geen uitspraken over doet.

Een bestuursorgaan mag in beginsel bij zijn informatieverstrekking echter geen aangelegenheden gebruiken die spelen tussen burgers onderling. Reeds daarom is de klacht gegrond. De visie van het college dat het beter ware geweest dat de burgemeester zou hebben gezegd dat er nog privaatrechtelijke aangelegenheden spelen waar de gemeente verder geen uitspraken doet wordt hiermee verworpen.

3. Excuses?

Zoals hierboven al overwogen is het begrijpelijk dat de burgemeester, gelet op de bestaande onrust bij de omwonenden over de camping, alles wilde noemen wat de realisatie van de camping vertraagt. Hij

kent de situatie goed en volgens de wethouder was de beslaglegging op de camping door verzoekster een publiek geheim. Kennelijk noemde de burgemeester daarom, zonder zich te realiseren dat hij buiten zijn boekje ging, de beslaglegging als mede verdragende factor voor de realisatie van de camping. Het zou dan ook goed zijn geweest als de burgemeester direct na de klachtbrief van verzoekster in een gesprek met verzoekster zijn excuses zou hebben aangeboden voor zijn –kennelijk onbewust – gedane uitlating. Verzoekster voelde zich immers aangetast in haar privacy en vroeg in haar klachtbrief om opheldering.

#### 4. Is er sprake van onevenredig nadeel?

Verzoekster schrijft in haar klachtbrief van 23 september 2011 dat de burgemeester haar belangen schendt door het noemen van de beslaglegging. Verzoekster doelt daarmee op het feit dat zij binnen de kleine gemeenschap in een slecht daglicht komt te staan, wat schadelijk is voor haar bedrijf.

Volgens verzoekster zou de burgemeester met zijn uitlatingen de indruk hebben gewekt dat de gemeente op de hand is van de camping.

Ook daarom zou het goed zijn geweest als de burgemeester direct na de klachtbrief van verzoekster met haar contact zou hebben opgenomen om zijn intentie met het noemen van de beslaglegging te verduidelijken, namelijk het geven van informatie waarom de realisatie van de camping lang duurt. In dat gesprek had de burgemeester, zoals gezegd, zijn excuses kunnen aanbieden voor de – kennelijk onbewust – gemaakte fout.

Tijdens het gesprek met de ombudscommissie gaf verzoekster aan dat het vuurtje in de kleine gemeenschap steeds verder wordt aangewakkerd. Verzoekster geeft aan dat zij zelfs via Facebook wordt bedreigd.

Uit de voorhanden informatie valt niet op te maken dat met name de uitlatingen van de burgemeester op 20 september 2011 daaraan debet zouden zijn.

Gelet echter op de betrokkenheid van het college bij de al jaren spelende kwestie, de gevoelige situatie en de ontstane commotie, acht de ombudscommissie het wel raadzaam dat de gemeente – mogelijk met behulp van een deskundig gespreksleider en/of buurtbemiddeling – tussen verzoekster en overig betrokkenen probeert de lucht te klaren.

#### *II. Betrokken en oplossingsgericht*

Als een burger een klacht indient over de overheid en het blijkt dat de overheid fouten heeft gemaakt, stelt de overheid zich volgens de kernwaarde ‘betrokken en oplossingsgericht’ coulant op. Dat wil zeggen dat de overheid bereid is om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. Daarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen.

Verzoekster is teleurgesteld over de wijze van klachtbehandeling door de gemeente. Verzoekster had tenminste excuses verwacht en actie om haar naam te zuiveren, zeker nu de gemeente haar klacht voor een deel gegrond acht. Ook begreep verzoekster de inhoud van de klachtafhandelingsbrief niet. De klachtencoördinator heeft de context van de klachtafhandelingsbrief uitgelegd bij het gesprek met de ombudscommissie.

Uitgangspunt bij klachtbehandeling is een klacht te bezien in de beleving van burgers: het zich onheus of niet eerlijk behandeld voelen om wat voor reden dan ook. Vanuit die visie kan dan een evenwichtige klachtbehandeling plaatsvinden, waarbij de gemeente zich niet hoeft te verdedigen, maar kan uitleggen waarom zij zo en zo heeft gehandeld. En als er fouten zijn gemaakt kan de gemeente die ruiterlijk toegeven en excuses daarvoor aanbieden.

In het geval van verzoekster heeft de burgemeester – kennelijk onbewust – een fout gemaakt. Dit kan gebeuren. Daarom zou het, zoals hierboven al overwogen, goed zijn geweest als de burgemeester



direct na de klachtbrief met verzoekster in gesprek zou zijn gegaan, de opheldering zou hebben gegeven waarom verzoekster vroeg in haar klachtbrief en excuses zou hebben aangeboden. Daarmee zou mogelijk de klacht niet verder zijn geëscaleerd.

### **Conclusie en oordeel**

De klacht is gegrond.

I. De gedraging van de burgemeester is niet zorgvuldig. Een bestuursorgaan mag in beginsel bij zijn publieke informatieverstrekking geen aangelegenheden gebruiken die spelen tussen burgers onderling. Door het noemen van het feit dat er privaatrechtelijke procedures spelen in de context van vragen uit het publiek over het gebruiken van vergunningen, handelde de burgemeester in strijd met de kernwaarde 'Respectvol' en schond hij de norm van eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer.

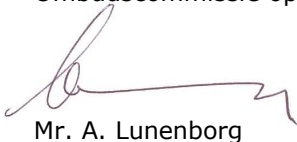
II. De gedraging van het college is niet zorgvuldig. Het college stelde zich niet open en coulant op bij de behandeling van de klacht. Daarmee handelt het college in strijd met de kernwaarde 'betrokken en oplossingsgericht': het zou goed zijn geweest als de burgemeester direct na ontvangst van de klachtbrief met verzoekster in gesprek zou zijn gegaan, de opheldering zou hebben gegeven waarom verzoekster vroeg in haar klachtbrief en excuses zou hebben aangeboden.

### **Aanbeveling**

Gelet op de betrokkenheid van het college bij de al jaren spelende kwestie, de gevoelige situatie en de ontstane commotie, geeft de ombudscommissie het college in overweging om te proberen – mogelijk met behulp van een deskundig gespreksleider en/of buurtbemiddeling – tussen verzoekster en overig betrokkenen de lucht te klaren.

Raalte, 23 juli 2012.

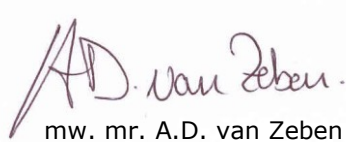
Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 2 juli 2012.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. A.D. van Zeben