

Rapport

Verzoeker

De heer A.J. O. Hengelo, hierna genoemd: verzoeker.

Datum verzoekschrift

De Overijsselse Ombudsman ontving het verzoekschrift op 10 maart 2014.

Klacht

Verzoeker klaagt over de gang van zaken bij de hoorzitting van de commissie voor bezwaarschriften:

1. De gemeente informeerde verzoeker niet over de aanwezigheid van een derde bij de hoorzitting, waardoor verzoeker onverwacht geconfronteerd werd met de vergunninghouder in de hal van het stadskantoor en een gesprek met deze. Verzoeker ervoer dit gesprek als onaangenaam en voelde zich geïntimideerd en bedreigd.
2. De voorzitter wilde niet naar hem luisteren toen hij het voorval onder 1. bij aanvang van de zitting naar voren bracht.
3. Daarnaast accepteerde de voorzitter de volgens verzoeker incorrecte wijze waarop de vergunninghouder zijn argumenten naar voren bracht en tijdens de zitting nog foto's overlegde.

Bevoegdheid

De gemeente Hengelo (hierna genoemd: gemeente) heeft de klacht behandeld. Daarmee is de ombudscommissie bevoegd om onderzoek te doen.

Procedure

Verzoeker diende zijn klacht op 12 december 2013 schriftelijk in bij de gemeente. De gemeente hoorde verzoeker en stuurde hem op 7 maart 2014 de klachtafhandelingsbrief. Verzoeker liet de Overijsselse ombudsman weten dat hij niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht en diende een verzoek tot onderzoek in. De ombudscommissie vroeg stukken op.

Op basis van de stukken achtte de ombudscommissie het zinvol om een gesprek te hebben met verzoeker, de gemeente en de voorzitter van de commissie voor de bezwaarschriften. Naast verzoeker waren aanwezig: de heer A.J. A., voorzitter commissie voor de bezwaarschriften, de heer mr. H. W., klachtbehandelaar, en de heer M. E., klachtencoördinator. Van de kant van de ombudscommissie waren aanwezig de heer P. Jansen, voorzitter, en mevrouw mr. A.D. van Zeben, commissielid belast met onderzoek en rapportage. De ombudscommissie maakte vervolgens een Verslag van Bevindingen op en stelde verzoeker en overig genoemde aanwezigen bij het gesprek in de gelegenheid hierop te

reageren.

Onderzoek

De ombudscommissie doet onderzoek naar mogelijke schending van behoorlijkheidsnormen. De ombudscommissie doet geen onderzoek naar kwesties die aan het oordeel van de rechter zijn onderworpen. Ook doet de ombudscommissie geen (verder) onderzoek naar klachten over gedragingen die de gemeente gegrond heeft verklaard.

Behoorlijkheidsnormen

In het geval van verzoeker gaat het om de behoorlijkheidsnorm van luisteren naar de burger.

Feiten

1. Verzoeker maakte bezwaar tegen een verleende vergunning voor het verbreden van een uitweg bij hem in de buurt.
2. De gemeente nodigde verzoeker schriftelijk uit voor de hoorzitting bij de commissie voor de bezwaarschriften.
3. Toen verzoeker zich had gemeld bij de receptie van het stadskantoor sprak de vergunninghouder verzoeker aan.
4. Bij het begin van de hoorzitting gaf verzoeker te kennen dat hij er niet van op de hoogte was dat ook de vergunninghouder bij de hoorzitting aanwezig zou zijn en dat hij zich door de woorden van de vergunninghouder in de hal van het stadskantoor bedreigd en geïntimideerd voelde.
5. De voorzitter van de commissie verzocht verzoeker om het zakelijk te houden. In de klachtafhandelingsbrief van de gemeente staat hierover " Het is gebruikelijk dat kwesties die aan de geschillencommissies worden voorgelegd in aanwezigheid van betrokkenen plaatsvindt. Ook in deze aangelegenheid was er geen enkele reden om dit anders te doen. Dat er blijkbaar sprake was van een voorgeschiedenis tussen u en de vergunninghouder waardoor de situatie tussen u beiden kennelijk geladen is, daarvan bleek uit de stukken niets, maar is op zich geen reden om af te zien van het in elkaars aanwezigheid horen. Dat u zich door de aanwezigheid van de vergunninghouder geïntimideerd voelde, betreuren wij. Dat is evenwel een gevolg van uw onderlinge relatie en niet zozeer van een gedraging van onze kant."
6. Naar aanleiding van de klacht besloot de gemeente maatregelen te nemen en betrokkenen bij een bezwaarprocedure voortaan actief te informeren over de wijze van behandeling.
7. Verder staat in de klachtafhandelingsbrief dat het gewenst is dat partijen die tijdens het horen het woord voeren, dit vooral op zakelijke wijze doen en dat volgens de voorzitter het betoog van de vergunninghouder zakelijk was. In de klachtafhandelingsbrief gaat de gemeente ook in op het overleggen van foto's tijdens de hoorzitting. De gemeente geeft aan dat dit vaker voorkomt om een goed beeld te geven van de situatie er plaatse.

Visies

Naast wat hierboven onder de vaststaande feiten staat vermeld gaven de aanwezigen bij het gesprek nog het volgende aan.

Verzoeker

Verzoeker vroeg bij aanvang van de hoorzitting aan de voorzitter van de commissie voor bezwaarschriften waarom ook de vergunninghouder aanwezig was bij 'zijn' hoorzitting. Hij (verzoeker) vertelde dat hij onheus bejegend was in de hal door de vergunninghouder. De voorzitter wilde echter

niet naar hem luisteren, maar vertelde hem hoe de wet in elkaar zit en dat een hoorzitting openbaar is.

Hij (verzoeker) voelde zich door wat is voorgevallen qua bejegening in de hal tijdens de zitting bedreigd en geïntimideerd. Daarbij kwam nog dat de voorzitter toeliet dat de vergunninghouder van alles kon zeggen wat in zijn (verzoekers) ogen niet zakelijk is, zoals: als het hem (verzoeker) niet aanstaat moet hij maar verhuizen en hij (verzoeker) is een notoire bezwaarmaker. Verzoeker vindt dat de voorzitter had moeten ingrijpen. Verzoeker is geen notoire bezwaarmaker, dit was de eerste keer dat hij een bezwaarprocedure bij de gemeente meemaakte. Wel heeft hij een aantal jaren geleden een voorlopige voorziening gevraagd bij de rechter, maar toen ging het om het bouwen van twee garages tegen zijn schutting.

Verder vindt verzoeker het niet correct dat nog foto's konden worden overgelegd, terwijl in de brief van de gemeente uitdrukkelijk was aangegeven dat stukken tot twee weken voor de zitting konden worden overgelegd.

Wat betreft de aanwezigheid van anderen bij een zitting geeft verzoeker aan dat de rechtbank wel laat weten wie er zijn bij een zitting.

Voorzitter commissie voor bezwaarschriften

Zowel de vergunninghouder als verzoeker kwamen opgefokt de zitting binnen. Hij (voorzitter) heeft verzoeker uitgelegd hoe de wet in elkaar zit en dat de hoorzitting openbaar is. Verder heeft hij benadrukt dat het zakelijk moet worden gehouden. Hij heeft onder meer de taak om een zitting goed, zakelijk en op ordelijke wijze te leiden en zaken die niet relevant zijn te scheiden van zaken die er juist toe doen om een goed advies uit te kunnen brengen. In elk geval hoort daar niet toe het ter zitting voortzetten van een discussie over een voorval dat zich heeft voorgedaan in de hal van het stadskantoor. Hij kan zich voorstellen dat de botsing tussen verzoeker en de vergunninghouder beneden in de hal niet prettig was voor verzoeker. Dit gaat echter buiten de zitting om. Ook kan hij zich voorstellen dat wat de vergunninghouder zei in de beleving van verzoeker in samenhang met wat hij al in de hal had ervaren als minder zakelijk overkwam. De argumenten van de vergunninghouder waren echter niet van dien aard, dat deze niet zakelijk waren. Het gaat te ver om de argumenten van de vergunninghouder als bedreigend te bestempelen. Of de woorden van de vergunninghouder in de hal bedreigend waren weet de voorzitter niet, want hij was daar niet bij.

Klachtbehandelaar

Desgevraagd legt de klachtbehandelaar uit wat hij bedoelt met de zin "dat er blijkbaar sprake was van een voorgeschiedenis tussen u en de vergunninghouder waardoor de situatie tussen u beiden kennelijk geladen is, daarvan bleek uit de stukken niets, maar is op zich geen reden om af te zien van het in elkaars aanwezigheid horen. Dat u zich door de aanwezigheid van de vergunninghouder geïntimideerd voelde, betreuren wij. Dat is evenwel een gevolg van uw onderlinge relatie en niet zozeer van een gedraging van onze kant". De woorden 'voorgeschiedenis' en 'relatie' slaan op wat is voorgevallen tussen verzoeker en de vergunninghouder in de hal van het stadskantoor.

Verder geeft de klachtbehandelaar nog aan dat het in Hengelo gebruikelijk is dat iedereen bij een hoorzitting aanwezig mag zijn en dat derde belanghebbenden daarvoor worden uitgenodigd. Het is jammer dat dit bij verzoeker kennelijk niet bekend was. Daarom is de wijze van communiceren hierover aangepast: zowel op de website als in de uitnodigingsbrief wordt hiervan gewag gemaakt.

Overleggen stukken

Na de zitting hebben verzoeker en gemeente desgevraagd een kopie overgelegd van het verslag van de betreffende hoorzitting van 11 december 2013.

Reactie op de bevindingen

De voorzitter van de commissie voor bezwaarschriften en de gemeente hebben gereageerd op de bevindingen. De opmerkingen zijn verwerkt in punt 3 van de feiten en in de weergave van de visie van de voorzitter en die van de klachtbehandelaar.

Overwegingen van de ombudscommissie

Klachtonderdeel 1

De gemeente heeft de klacht wat betreft de informatieverstrekking over het uitnodigen van derde belanghebbenden (vergunninghouder) bij een hoorzitting gegrond verklaard. Daarom doet de ombudscommissie geen (verder) onderzoek naar dit klachtonderdeel en geeft daarover geen oordeel.

Klachtonderdeel 2

Het tweede klachtonderdeel betreft de behoorlijkheidsnorm van luisteren naar de burger. Deze norm vereist dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid heeft 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.

De behoorlijkheidsnorm van luisteren naar de burger is in 2011 nader uitgewerkt voor het optreden van de overheid tijdens de bezwaarbehandeling en als één van de richtlijnen voor een goede behandeling van bezwaar vastgelegd in de bezwaarwijzer.

De richtlijn luidt – voor zover hier van belang -: 'Tijdens de bezwaarbehandeling blijft goed overleg met de burger belangrijk. Beperk daarbij formalisering en juridisering. Zorg ervoor dat de burger tijdig over voldoende informatie beschikt. Zorg ervoor dat de burger zich op een eerlijke manier behandeld voelt tijdens het horen: zorg voor open communicatie, toon een actief luisterende houding.'

De Nationale ombudsman vindt dat bij gebruikmaken van een adviescommissie de overheid ervoor moet zorgen dat de leden van de adviescommissie naast juridische en inhoudelijke kennis over communicatieve vaardigheden moeten beschikken. Daarmee wordt communicatie bevorderend gedrag bedoeld.

In het geval van verzoeker gaat het erom dat hij zich niet eerlijk behandeld voelde tijdens het horen. Het begon voor verzoeker ermee dat de voorzitter geen oor had voor zijn klacht: het zich geconfronteerd zien met de vergunninghouder, terwijl hij niet wist dat deze was uitgenodigd voor 'zijn' hoorzitting.

Vaststaat dat de gemeente in een later stadium, namelijk na schriftelijk indienen van de klacht, de klacht wat betreft het gebrek aan informatieverstrekking over het uitnodigen van derde belanghebbenden gegrond heeft verklaard en maatregelen nam voor de toekomst (klachtonderdeel 1).

Waar het bij dit klachtonderdeel om gaat is het niet (h)erkennen van de mondelinge klacht over de informatieverstrekking (klachtonderdeel 1) bij aanvang van de hoorzitting. Daartoe is het volgende van belang. De voorzitter heeft verklaard dat verzoeker en de vergunninghouder 'opgefokt' binnenkwamen en ook dat hij verzoeker heeft aangegeven hoe de wet in elkaar zit wat betreft het openbaar zijn van de zitting. Gelet op wat hiervoor is overwogen over de behoorlijkheidsnorm van luisteren naar de burger zou het goed zijn geweest als de voorzitter en/of de ambtelijk secretaris, naast de formele uitleg over de wet, acht zou hebben geslagen op de klacht. De voorzitter/ambtelijk secretaris had dan tegen verzoeker kunnen zeggen dat kennis is genomen van de klacht en dat deze wordt overgedragen aan de klachtcoördinator. Daarmee had mogelijk verdere escalatie van de onvrede bij verzoeker

voorkomen kunnen worden tijdens het horen.

Dit betekent niet dat de eerdere discussie tussen verzoeker en de vergunninghouder in de hal van het stadskantoor moest worden voortgezet. De voorzitter had, door naar verzoeker te luisteren, de strekking van de klacht (gebrek aan informatieverstrekking door de gemeente over het uitgenodigd zijn van de vergunninghouder) kunnen herkennen en direct kunnen doorverwijzen, juist omdat de voorzitter, zoals hij heeft aangegeven, onder meer de taak heeft om een zitting goed, zakelijk en op ordelijke wijze te leiden en zaken die niet relevant zijn te scheiden van zaken die er juist toe doen om een goed advies uit te kunnen brengen.

Klachtonderdeel 3

Wat betreft de klacht van verzoeker over het presenteren van foto's ter zitting geldt dat in het algemeen voorkomen moet worden dat de burger overvallen wordt door – nieuwe feiten in - een pleitnota die pas ter zitting tevoorschijn komt. In het geval van verzoeker ging het echter niet om een pleitnota met mogelijk nieuwe feiten en omstandigheden, maar om foto's ter illustratie van bekende argumenten van de vergunninghouder.


Oordeel

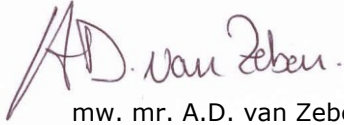
De gedraging van de voorzitter van de commissie voor bezwaarschriften, is niet zorgvuldig wat betreft het luisteren naar de burger.

De klacht is op dit onderdeel gegrond.

De klacht is ongegrond wat betreft het overleggen van foto's tijdens de hoorzitting.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 28 mei 2014.


P. Jansen


mw. mr. A.D. van Zeben