

OORDEEL

Verzoeker

De H, Genemuiden

Datum verzoek

De klachtenbrief is gedateerd 14 mei 2009 en verzonden aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zwartewaterland, dat de brief op 20 mei 2009 heeft doorgezonden aan de Overijsselse Ombudsman (verder Oo). Daar is de brief bij het secretariaat ingeboekt op 25 mei 2009 onder nummer 41-2009.

Betreft

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

Procedure

Op 29 januari 2009 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente over de wijze waarop hij is behandeld door een ambtenaar van de gemeente (de heer Z.). Op 20 februari 2009 wordt verzoeker uitgenodigd voor een hoorzitting over de klacht, die zal plaatsvinden in het gemeentehuis in Genemuiden op 3 maart 2009. Verzoeker is niet aanwezig op het vermelde tijdstip. Wel wordt de betrokken ambtenaar gehoord. Op 4 maart 2009 wordt aan verzoeker per e-mail medegedeeld dat, wanneer hij iets toe te voegen heeft aan zijn klacht, dit schriftelijk of telefonisch kan gebeuren. Bij brief van 11 maart 2009 wordt dit bevestigd en wordt de gelegenheid geboden tot en met 21 maart 2009 de klacht te motiveren.

Op 30 maart 2009 verzendt de gemeente de brief met de klachtafhandeling.

Verzoeker is hiermee niet tevreden en deelt dit bij brief van 14 mei 2009 mee aan het college. Deze brief wordt door de gemeente op 20 mei 2009 doorgestuurd aan de Oo, waar hij is ingeboekt op 25 mei 2009.

Op 26 juni 2009 is door de Oo een hoorzitting gehouden in het gemeentehuis van Hasselt.

Hierbij waren aanwezig: verzoeker; van de zijde van de gemeente: de klachtencoördinator en de behandelend ambtenaar; van de Oo: de heer A. Lunenburg en mevrouw J. den Engelse.

Aard van de klacht

Er wordt geen inzicht gegeven in de rechten en plichten bij de klachtenprocedure. Er is geen hoor en wederhoor toegepast via een hoorzitting. Er wordt niet gemotiveerd waarom de

klachtbehandelaar tot een gewijzigd inzicht is gekomen. Een brief naar aanleiding van een telefoongesprek is niet serieus meegenomen en behandeld.

Onderzoek

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op normen van:

- communicatie
- klachtbehandeling

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. In april 2004 besluit de gemeente tot het aanwijzen van twee verplichte parkeervakken aan de Scheg, waar verzoeker woont. Het bord E4 wordt geplaatst.
2. Vanuit het perceel van verzoeker wordt in juli 2006 een uitrit aangebracht naar de openbare weg. Hiervoor wordt één parkeervak verwijderd. De uitrit mag gezien vanuit de perceelsgrens 4 ½ mtr. breed zijn. Verzoeker plaatst een hek, waarmee de totale breedte 6 mtr. wordt. Er blijft na de aanleg van de uitrit één parkeerplaats over, die is vergroot. Hierdoor ligt de parkeerplaats op een plek die deels voor het hek van verzoeker ligt.
3. Verzoeker vraagt de gemeente ook het andere parkeervak te verwijderen en de verkeersmaatregel ongedaan te maken. Op 20 oktober 2008 besluit het college tot het voornemen het verkeersbesluit van april 2004 ongedaan te maken. Dit voornemen is gepubliceerd en heeft ter inzage gelegen.
4. Er worden door een derde zienswijzen ingebracht, die bij besluit van het college van 3 februari 2009 gegrond worden verklaard. Het verzoek om de verkeersmaatregel ongedaan te maken wordt dan ook geweigerd.
5. Op 28 januari 2009 is er telefonisch contact tussen verzoeker en de behandelend ambtenaar (de heer Z.). Verzoeker wordt meegedeeld dat naar aanleiding van de zienswijzen het standpunt bij de gemeente is gewijzigd. Hierbij wordt geen openheid gegeven over de ingebrachte zienswijzen. Bij brief van 29 januari 2009 reageert verzoeker in verband met de zienswijzen. Hij stelt het gebrek aan openheid aan de orde en heeft vernomen dat 'er andere subjectieve relaties zijn die een rol hebben gespeeld bij de heer Z., waardoor er een ander advies uit is gekomen'.
6. Verzoeker dient bezwaar in tegen het besluit tot weigeren. Ook dient hij een klacht in over de handelwijze van de ambtenaar. De gemeente onderkent bij de klachtbehandeling de volgende grieven:
 - a. Het besluit van 3 februari 2009 is genomen op verkeerde gronden en is in strijd met gedane toezeggingen.
 - b. De heer Z. heeft geen openheid willen verschaffen over de inhoud van de zienswijze naar aanleiding van het voornemen de verkeersmaatregel ongedaan te maken en de parkeervakken te verwijderen.

- c. Het vertrouwen in de heer Z. is beschaamd omdat van het oorspronkelijke voornemen is afgeweken.
7. De gemeente beoordeelt de klachten als volgt:
- a. Op dit onderdeel wordt niet inhoudelijk ingegaan nu er op dit punt bezwaar en beroep mogelijk is.
 - b. Erkend wordt dat de heer Z. in eerste instantie geen mededelingen wilde doen over de inhoud van de zienswijzen. Hij wist niet zeker of de inhoud als vertrouwelijk moest worden beschouwd en heeft aangegeven hierop terug te komen. Nadat hij een en ander heeft uitgezocht is de informatie alsnog verstrekt. De klacht wordt op dit punt ongegrond verklaard.
 - c. Er wordt uitgelegd hoe de uniforme openbare voorbereidingsprocedure werkt. Hierbij is voorgeschreven dat een ontwerpbesluit ter inzage moet worden gelegd en dat er zienswijzen ingediend kunnen worden. De zienswijzen moeten bij het besluit worden betrokken en kunnen er toe leiden dat het uiteindelijke besluit afwijkt van het ontwerpbesluit. De grief dat 'andere subjectieve relaties' een rol hebben gespeeld bij de advisering door de behandelend ambtenaar is niet nader onderbouwd. Er kan dan ook niet worden geconcludeerd dat klager terecht stelt dat zijn vertrouwen in de heer Z. is beschaamd. Op dit punt is de klacht ongegrond verklaard.
8. Zie voor de verdere gang van zaken dat wat onder het hoofdstuk Procedure is vermeld.

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.

Verzoeker

Verzoeker heeft de uitnodiging voor de hoorzitting van 3 maart 2009 ontvangen. Hij kon echt niet op deze datum en vindt dat hij daarvoor geen redenen hoeft aan te geven. Ook de gemeente komt afspraken wel eens niet na. Verzoeker heeft per e-mail gemeld dat hij niet aanwezig kon zijn. Hij vindt het onterecht dat hem geen gelegenheid is geboden alsnog mondeling zijn klacht toe te lichten.

Wat betreft de voorbereiding van het besluit tot weigeren van het opheffen van de parkeerplaats, meldt verzoeker dat hij inzage wilde in de zienswijzen die waren ingebracht en dat hij dit niet kreeg. Pas later blijkt dan dat de zienswijzen eigenlijk op hetzelfde neerkomen als dat wat al twee jaar eerder was ingebracht. Dat had de gemeente dus kunnen weten. Er is dan ook geen objectieve logica bij de besluitvorming door de gemeente; in die zin is er sprake van subjectiviteit. Verzoeker heeft geen zienswijzen op papier ontvangen en heeft dus niet schriftelijk kunnen reageren na 3 maart 2009. Pas in het kader van de bezwarenprocedure zijn de zienswijzen hem schriftelijk bekend geworden.

Op 29 januari 2009 heeft hij zijn klacht ingediend bij de gemeente. Het college had bij de besluitvorming van 3 februari 2009 hiermee rekening moeten houden.

De gemeente is in eerste instantie akkoord gegaan met het verzoek de parkeerplaats op te heffen en kan op dat standpunt niet terugkomen, zeker niet nu ook in een eerder stadium is erkend dat er in het verleden fouten zijn gemaakt.

Verzoeker is van mening dat bij de hoorzitting van de Oo het hoofd van de afdeling ook aanwezig zou moeten zijn nu zijn klacht zich ook richt tegen de klachtbehandeling die door het hoofd is gedaan.

Gemeente

Het is gebruikelijk dat bij de ontvangstbevestiging van een klacht informatie wordt gegeven over de klachtbehandeling. Dit is hier wellicht achterwege gebleven. Op een later tijdstip is de klachtenregeling alsnog toegezonden aan verzoeker.

Voor het horen in het kader van de klachtbehandeling is verzoeker uitgenodigd voor 3 maart 2009 om 9.00 uur in het gemeentehuis van Genemuiden. Verzoeker is hier niet verschenen. Als van te voren duidelijk is dat er omstandigheden zijn die er toe leiden dat het horen niet door kan gaan, wordt er een andere datum geprikt. Hier komt er in de avond van 3 maart per e-mail een afzegging zonder dat daarvoor redenen worden gegeven. Dat leidde tot irritaties. Toen is er voor gekozen verzoeker alsnog schriftelijk zijn klacht nader te laten onderbouwen. Dat is niet gebeurd.

Wat betreft de ingediende zienswijzen en de communicatie daarover stelt de gemeente dat er eind januari 2009 wel telefonisch gesproken is over de inhoud van de zienswijzen, maar niet gemeld is van wie de zienswijzen afkomstig waren. Het was de behandelend ambtenaar niet duidelijk of er wellicht redenen van privacy waren om de naam van de betreffende persoon (de overbuurman van verzoeker) niet door te geven. Dat is hij nagegaan en toen is alsnog telefonisch de informatie gegeven.

De zienswijzen uit het verleden gaan over het niet aanleggen van de uitrit conform het vergunde. De gemeente heeft toen niet handhavend opgetreden omdat het ging om aanleg op eigen terrein. Nu gaan de zienswijzen er over dat –als de parkeerplaats weg gaat of kleiner wordt- dit zal betekenen dat het hele hek van verzoeker als uitrit gebruikt gaat worden.

Het hoofd van de afdeling is gemandateerd klachten over onder hem werkende ambtenaren af te handelen. De klachtencoördinator van de gemeente wordt hierbij betrokken.

Er is in het kader van de klachtbehandeling op 30 maart 2009 een brief verzonden aan verzoeker met daarbij apart een brief over de klacht. Hierbij is niet gemeld dat –als verzoeker niet tevreden was- hij de klachtenprocedure kon voortzetten bij de Oo.

De gemeente wijst er op dat het van belang is uit elkaar te houden dat er een bezwarenprocedure is (waarbij het gaat om de inhoud van het besluit tot weigeren) en de klachtenprocedure waarin de communicatie en de handelwijze van ambtenaren rondom het besluit wordt behandeld.

De klachtenbrief van 29 januari 2009 is niet gevoegd bij het voorstel waarover het college op 3 februari 2009 besliste. De brief is ingeboekt op 2 februari 2009 en op dat moment was het voorstel voor het besluit tot weigering doorgezonden naar het college.

Reactie op het verslag van bevindingen

Per e-mail van 9 juli 2009 de volgende reactie van verzoeker:

- kopie e-mails van 3 maart en 6 maart.

Reactie Oo: deze e-mails zijn aanwezig bij de ontvangen stukken.

Zij betreffen een reactie op het niet aanwezig zijn van verzoeker bij de hoorzitting van de gemeente (3 maart) en het niet meenemen van de opmerkingen van verzoeker van 28 januari 2009 bij het besluit van 3 februari 2009 (6 maart). Deze reacties zijn besproken in de hoorzitting en zijn in het rapport bevindingen verwoord bij het standpunt van verzoeker (3 maart) en van de gemeente (6 maart).

De e-mails dienen in het Hoofdstuk Procedure vermeld te worden en zijn bij deze alsnog ingelast. Zie verder ook hetgeen onder de Overwegingen wordt vermeld.

- bij de feiten staat een onjuistheid: bij het vervallen parkeervak is conform het overgebleven parkeervak en uitrit netjes aangelegd. Daarna is door de gemeente eenzijdig het parkeervak vergroot door een zienswijze die nu achteraf aan ons is gebleken. Ondanks verzoeken is dit nooit door de gemeente aan ons meegedeeld. Hier blijkt nu achteraf dat in het kader van openbaarheid van bestuur dit al eerder is gebeurd. De gemeente had dit moeten melden.

Reactie Oo: zoals ook door de gemeente is aangegeven is er een uitrit van 4,5 meter breed vergund. Dit betekende dat er niet langer plaats was voor 2 parkeerplaatsen, maar slechts voor één vergrote parkeerplaats.

- Voorts een aantal opmerkingen naar aanleiding van het rapport bevindingen, die de zienswijze van verzoeker nogmaals benadrukken, maar geen nieuwe feiten toevoegen.

Bij brief van 6 juli 2009 de volgende reactie van de zijde van de gemeente:

- Omtrent de feiten wordt de volgende redactie voorgesteld: "Vanuit het perceel van verzoeker wordt in juli 2006 een uitrit aangebracht naar de openbare weg. Dit gaat ten koste van één van de twee ter plaatse aanwezige parkeerplaatsen. De uitrit mag maximaal 4,5 meter breed zijn. Verzoeker plaatst een hek waardoor de uitrit 6 meter breed wordt. De nog overgebleven parkeerplaats komt hierdoor voor een gedeelte voor het hek van verzoeker te liggen."

Reactie Oo: deze redactie is conform de feiten waar de commissie van uit gaat.

- Er is vermeld dat het verkeersbesluit van 2004 ongedaan is gemaakt. Dit moet zijn het verkeersbesluit van 2006. (onder feiten pt.3)

Reactie Oo: een en ander is overgenomen uit de gegevens van de gemeente (zie ook de brief klachtenafhandeling). De commissie kan deze opmerking derhalve niet plaatsen. Overeind blijft dat het eerdere verkeersbesluit niet langer geldt.

- Het gestelde onder feiten 6, onder a suggereert dat de gemeente heeft toegegeven dat het besluit van 3 februari 2009 is genomen op verkeerde gronden en in strijd met gedane toezeggingen. Dit is pertinent onjuist. De gemeente heeft geen verklaring op dit punt gedaan.

Reactie Oo: onder Feiten punt 6 worden in a, b en c de grieven van verzoeker vermeld die de gemeente zelf constateerde bij de eigen klachtbehandeling. Dit is voor de Ombudscommissie een feit dat van belang is bij de beoordeling van de klachtbehandeling en dient dan ook niet als een suggestie over toezeggingen te worden opgevat.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Voor wat betreft de inhoud van het besluit over de verkeersmaatregel staat op grond van de Algemene wet bestuursrecht bezwaar en beroep open. De Oo is op grond van artikel 9 van de Algemene wet bestuursrecht niet bevoegd zich uit te spreken over de inhoud van een besluit als bezwaar en beroep mogelijk is.

Echter ook de handelwijze/gedragingen van de betrokken ambtenaar bij de totstandkoming van het besluit zijn door verzoeker aan de orde gesteld. Op die punten is de Oo wel bevoegd.

Daarover het volgende:

Gedragingen:

Door verzoeker is niet onderbouwd, noch is de Oo elders gebleken dat de betrokken ambtenaar persoonlijk subjectief te werk is gegaan. Verzoeker heeft een aanvraag ingediend, waar de gemeente in eerste instantie op reageert in de zin dat een voor verzoeker positief ontwerpbesluit ter inzage wordt gelegd. Hierop komen zienswijzen. Dan is de gemeente verplicht een nadere afweging te maken. Dit kan betekenen dat de gemeente alsnog afziet van medewerking aan het gevraagde, ook als er in het verleden ook al zienswijzen zijn geweest en de gemeente die kende. Zaken kunnen immers bij de indieners van zienswijzen anders zijn komen te liggen.

Dat verzoeker te maken krijgt met een weigering en dus teleurgesteld wordt is duidelijk, maar één en ander is gebeurd in overeenstemming met het wettelijk systeem en zoals vermeld heeft verzoeker vervolgens de mogelijkheid bezwaar in te dienen. In die procedure zal onderzocht worden of de juiste afweging is gemaakt. Dit staat niet ter beoordeling van de Oo.

Verzoeker heeft in eerste instantie geen informatie verkregen over degene die zienswijzen indiende. Dit omdat de betrokken ambtenaar op het moment dat hierover telefonisch informatie werd gevraagd, niet paraat had of hij de naam van de indiener van de zienswijzen kon melden zonder in conflict te komen met regels van privacy. Nadat hij bevestigd had gekregen dat een en ander aan de aanvrager kan worden meegedeeld, heeft hij verzoeker alsnog op de hoogte gesteld. De Oo acht dit een op zichzelf zorgvuldige handelwijze.

Verzoeker heeft op 29 januari naar aanleiding van de zienswijzen gereageerd. Deze reactie is bij de besluitvorming in het college op 3 februari 2009 niet meegenomen, maar opgevat als een klacht. De Oo onderschrijft de handelwijze van de gemeente in deze.

Het is de Oo gebleken dat verzoeker als het gaat om de procedures bij de gemeente en zijn rol daarin, niet goed op de hoogte is van de mogelijkheden en onmogelijkheden bij de gemeentelijke besluitvorming. Zo heeft hij zelf een uitrit aangelegd die er feitelijk op neer komt dat deze 6 meter breed is, waar echter een breedte vergund is van 4,5 meter. Omdat dit op eigen terrein gebeurd is, kan de gemeente niet handhavend optreden, maar dit betekent nog niet dat op het openbare deel van de grond dan ook 6 meter aangehouden moet worden.

Het blijft een taak van de gemeente om over (on)mogelijkheden duidelijk te communiceren.

Klachtbehandeling:

Verzoeker is door de gemeente uitgenodigd voor een hoorzitting over zijn klacht. Deze zou in zijn woonplaats gehouden worden. De betrokken ambtenaren gaan in een dergelijk geval daar ook naar toe. Verzoeker komt niet naar de hoorzitting en meldt later op de dag per e-mail het volgende: "door omstandigheden van mijn kant heb ik mij vanmorgen niet kunnen melden op de afspraak. Mijn excuus daarvoor. Graag plan ik een nieuwe afspraak in". Verzoeker geeft tot op heden geen enkel inzicht in de aard van de verhindering. De gemeente maakt geen nieuwe afspraak, maar geeft wel de gelegenheid voor een schriftelijke reactie.

De Oo acht een dergelijke handelwijze in de gegeven situatie begrijpelijk, maar is van mening dat toch een nieuwe kans aan de orde was, zij het dan wellicht in Hasselt in plaats van in Genemuiden. Dit met name als in ogenschouw wordt genomen dat verzoeker niet alle procedures bij de gemeente helder voor ogen heeft. In een hoorzitting is er nu juist de mogelijkheid een en ander te bespreken. Een schriftelijke reactie zal op dit punt weinig toevoegen.

Wat betreft het toezenden van informatie over de klachtenregeling heeft de gemeente erkend dat dit bij de ontvangstbevestiging achterwege kan zijn gebleven, maar dat in een later stadium de informatie alsnog is verstrekt. De Oo dringt aan op zorgvuldigheid in deze.

Er is in het kader van de klachtbehandeling op 30 maart 2009 een brief verzonden aan verzoeker met daarbij apart een brief over de klacht. Hierbij is niet gemeld dat –als verzoeker niet tevreden was- hij de klachtenprocedure kon voortzetten bij de Oo. De Oo acht deze gang van zaken niet zorgvuldig.

Het hoofd van de afdeling is gemandateerd klachten over onder hem werkende ambtenaren af te handelen. De klachtencoördinator van de gemeente wordt hierbij betrokken.

Verzoeker is van mening dat bij de hoorzitting van de Oo het hoofd van de afdeling ook aanwezig zou moeten zijn nu zijn klacht zich ook richt tegen zijn klachtbehandeling.

De Oo heeft voor de hoorzitting de klachtencoördinator van de gemeente uitgenodigd; het gaat er bij een hoorzitting onder andere om inzicht te krijgen in de wijze waarop een klacht is behandeld.

De Oo is van mening dat een klachtencoördinator hier bij uitstek van op de hoogte is.

In zijn algemeenheid tracht de Oo het aantal bij een hoorzitting aanwezige medewerkers van de gemeente beperkt te houden omdat de aanwezigheid van veel mensen van de kant van de gemeente ten opzichte van verzoekers als bedreigend kan overkomen.

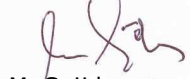
Oordeel

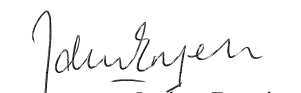
Communicatie: niet zorgvuldig als het gaat om toezenden van klachteninformatie en het melden van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Oo; voor het overige behoorlijk.

Klachtbehandeling: niet zorgvuldig door geen herkansing te bieden voor een hoorzitting.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 19 augustus 2009,


mr. A. Lunenburg


M. Snijder mpm


mevr. mr. J. den Engelse