

OORDEEL

Verzoeker

De heer B. te Neeten.

Datum verzoek

Het ondertekende verzoek tot onderzoek is op 1 december 2008 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

Betreft

Het verzoek betreft het college van burgemeester en wethouders (B&W) van de gemeente Raalte, afdeling Beheer en Onderhoud (B&O), hierna ook te noemen: de gemeente.

Procedure

Op 26 mei 2008 diende verzoeker een klacht in bij de gemeente. Op 1 juli 2008 reageerde de gemeente schriftelijk op de klacht.

Omdat verzoeker niet tevreden was over het resultaat van de klachtbehandeling diende hij op 26 november 2008 en op 1 december 2008 schriftelijk een verzoek tot onderzoek in bij de Overijsselse Ombudsman. Ter toetsing van de ontvankelijkheid werden op 9 december 2008 stukken opgevraagd bij de gemeente. Na bestudering van de ontvangen stukken besloot de Ombudscommissie de klacht in onderzoek te nemen en een hoorzitting te houden op 23 februari 2009. Bij de hoorzitting waren aanwezig: verzoeker en de heren K. en H., medewerkers van de gemeente, en de heer K, hoofd van de afdeling B&O van de gemeente.

Aard van de klacht

Verzoeker klaagt over de onduidelijke communicatie over de verantwoordelijkheid voor het onderhoud van bermen en sloten. Daarnaast klaagt verzoeker erover dat hij bij de behandeling van zijn klacht niet is gehoord door de gemeente, terwijl hij daar wel om had gevraagd.

Onderzoek

Het onderzoek betreft de normen (vereisten van behoorlijkheid):

- informatieverstrekking
- klachtbehandeling

Feiten

Voorzover voor de beoordeling van de klacht van belang is uit de overgelegde stukken en wat ter zitting is verklaard en besproken het volgende komen vast te staan.

1. Verzoeker woont aan x.straat in Heeten. Op 30 januari 2008 deed verzoeker per e-mail een melding bij de gemeente dat er onderhoud moest plaatsvinden aan de bermen en dat er gaten in de (zand)weg waren, dat er struiken over de weg hingen en takken over het weiland en dat er in de sloot aan de Hollinksweg struiken groeiden die er niet uitgelepeeld zijn.
2. Op 31 januari 2008 ontving verzoeker de volgende reactie van de gemeente – voor zover relevant - : "Sloten maaien hebben wij in behandeling genomen. De opzichter van de gemeente zal op korte termijn uw melding beoordelen en zonodig de situatie ter plaatse bekijken. Naar gelang de aard van de melding of de situatie kan het nodig zijn dat hij hierover contact met u opneemt."
3. Op 14 februari 2008 kwam H. op bezoek bij verzoeker. H. vertelde toen aan verzoeker dat hij navraag moest doen onder wiens toezicht de bermwerkzaamheden behoorden, omdat verzoeker ervan overtuigd was dat de snoeiwerkzaamheden in het verleden door de gemeente gebeurden. Eind februari 2008 deelde H. telefonisch aan verzoeker mee dat bedoeld onderhoud onder het Recreatieschap Salland viel en dat verzoeker zelf maar contact moest opnemen met de heer L. van het Recreatieschap. H. probeerde ook zelf contact op te nemen en vroeg aan iemand van de administratie van het Recreatieschap of L. hem wilde bellen. Dat is vervolgens niet gebeurd.
4. Omdat er nog steeds geen onderhoud plaats vond, nam verzoeker op 30 maart 2008 telefonisch contact op met de gemeente. De heer V. belde verzoeker terug op 3 april 2008 en vertelde dat de verharde zandwegen onder de verantwoordelijkheid van V. vallen, de zandwegen onder de verantwoordelijkheid van K. en het groen onder de verantwoordelijkheid van H.
5. Verzoeker schreef op 8 april 2008 – per e-mail – aan de gemeente, bestemd voor H., V. en K.: 'Sedert medio februari ben ik in contact met u en sedert die tijd zegt u toe dat u actie gaat nemen. In mijn optiek zijn er alleen maar woorden en geen daden en dat vind ik ongehoord voor een verantwoordelijk ambtenaar. Er wordt zelfs niets teruggekoppeld naar mij toe. Ik heb afgelopen donderdag en vrijdag nog contact met jullie gehad en jullie blijven achter elkaar aanlopen en de conclusie is dat er niets gebeurt. (.....) Ik heb u persoonlijk laten weten er niet van gediend te zijn om aan het lijntje te worden gehouden. Ik wil dan ook concreet deze week een antwoord (...) Hoor ik wederom niets, dan zal ik niet schromen mijn klachten bij de verantwoordelijk wethouder te deponeren. Ik wens niet versleten te worden voor Jan met de

- korte achternaam. (.....)'
6. Deze e-mail van verzoeker werd op 9 april 2008 intern bij de gemeente doorgestuurd aan het hoofd van de afdeling B&O. In de begeleidende e-mail staat: '(...)Wil jij dit afwikkelen voordat het een officiële klacht wordt. Ik neem aan dat (verzoeker) hierover een brief krijgt of dat er een gesprek komt. Wil jij dan in de brief vermelden of hem meedelen dat een dergelijke klacht via een ander kanaal dient te lopen (.....)'
 7. Medio april 2008 nam H. weer contact op met verzoeker en maakte toen met verzoeker de afspraak dat hij (H) weer contact zou opnemen met het Recreatieschap. Daarop stuurde het Recreatieschap een opzichter naar verzoeker.
 8. Op 24 april 2008 schreef verzoeker een klachtbrief naar het college van burgemeester en wethouders over het onderhoud van de wegen en bermen. Die brief luidt – voor zover van belang – als volgt: '(...) Met een verzoek i.c. klacht op 30 januari 2008, zijn er contacten ontstaan met respectievelijk H., V. en K. Deze heren hebben mij bij herhaling beloofd mijn klacht ter harte te nemen en te verhelpen. (...) Inmiddels zijn er wel activiteiten geweest, maar de totale klacht wordt niet opgelost. De heer H. heeft al deze weken nodig gehad om te weten wie verantwoordelijk is voor het snoeien. Hierdoor is er dus ook geen begin gemaakt met het bermonderhoud. Eindelijk ben ik afgelopen vrijdag 18 april benaderd door de heer B. van het Recreatieschap Salland. Hij vertelde mij verantwoordelijk te zijn voor het snoeien langs de Bolmansdijk. Omdat volgens de heer B. de snoeitijd nu voorbij is wegens de flora en fauna zal deze klacht nu niet afgewerkt worden, maar eerst in het najaar. (...) Als de heer H. vanaf het begin direct actie had ondernomen en zijn verantwoordelijkheid had gekend, waren de ver op de openbare weg hangende takken tijdig gesnoeid en had de heer H. de weg op verplichte breedte kunnen brengen. (.....)'

Standpunten van partijen

Voor de standpunten van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'.

Verzoeker

Ter zitting vertelde verzoeker dat de kwestie inmiddels is opgelost. Het Recreatieschap heeft alles opgeschoond en de gemeente heeft alles opgeruimd. Dit is gebeurd toen de Overijsselse Ombudsman al een brief met de opening van het onderzoek had geschreven, maar die brief was toen nog niet ontvangen bij de gemeente, althans nog niet in behandeling genomen.

Ter verduidelijking van zijn klacht voerde verzoeker nog aan dat het voor hem al die tijd onduidelijk bleef wie nu verantwoordelijk was. Verzoeker ging ervan uit dat de gemeente verantwoordelijk was voor het onderhoud, maar dat had uitbesteed aan Recreatieschap Salland. Daarom heeft hij na een mislukte poging om de heer L. van het Recreatieschap aan de telefoon te krijgen niet meer gebeld. Verzoeker vond dat het de taak was van de gemeente om contact op te nemen met het Recreatieschap.

In dit verband merkte verzoeker tijdens de hoorzitting bij de Ombudscommissie op dat het hem nu pas – tijdens de hoorzitting - duidelijk was geworden dat de betreffende grond eigendom is van Recreatieschap Salland en niet van de gemeente.

Verder voegde verzoeker nog toe dat hij indertijd graag wilde worden gehoord door de gemeente over zijn klacht. Verzoeker vond het jammer dat dit niet is gebeurd, want dan zou de weg naar de Overijsselse Ombudsman niet nodig zijn geweest.

Gemeente

De gemeente (heer K.) voegde nog toe dat achteraf bleek dat de gemeente jarenlang grond heeft schoongemaakt die niet van de gemeente was. Nu is er een verdeling gemaakt tussen de werkzaamheden van de gemeente en die van het Recreatieschap.

Ten aanzien van de klachtbehandeling merkte het hoofd van de afdeling B&O op dat er een aantal leerpunten zijn, waaraan de hoorzitting bij de Ombudscommissie heeft bijgedragen. Het afdelingshoofd noemde onder meer dat een verzoek om gehoord te worden goed moet worden opgepakt. Van de kant van de gemeente eist dat een betere organisatie van de klachtbehandeling.

Na afloop van de hoorzitting stuurde de klachtencoördinator nog een brief met de bevindingen van haar onderzoek in verband met de klachtprocedure van verzoeker. Die brief is als bijlage bij dit rapport van bevindingen gevoegd.

Reactie van partijen

Betrokkenen zijn in de gelegenheid gesteld om te reageren op het verslag van bevindingen. Niemand heeft van die gelegenheid gebruik gemaakt. Bij de beoordeling van de klacht gaat de ombudscommissie daarom uit van wat is weergegeven in het verslag van bevindingen.

Overwegingen van de ombudscommissie

Informatieverstrekking

Wat opvalt uit de feitelijk weergegeven gang van zaken en wat ook tijdens de hoorzitting van de ombudscommissie werd bevestigd is dat er aanvankelijk ook bij de gemeente onduidelijkheid bestond over wie nu verantwoordelijk was voor het onderhoud van de bermen en sloten in kwestie. Eind februari 2008 hoorde verzoeker van de gemeente dat het onderhoud de taak was van het Recreatieschap Salland en dat verzoeker zelf maar contact moest opnemen. Ook de gemeente deed een poging om contact op te nemen. Maar er gebeurde niets.

Wat verzoeker eind februari en tijdens het telefoongesprek op 3 maart 2008 met de gemeente echter niet duidelijk werd medegedeeld is dat de gemeente die taak niet had uitbesteed aan het Recreatieschap Salland, maar dat de grond eigendom was van het Recreatieschap en dat dus de verantwoordelijkheid voor een goede taakuitvoering lag bij het Recreatieschap. Dit werd pas duidelijk tijdens de hoorzitting bij de ombudscommissie. Dit verklaart ook waarom verzoeker geen (verder) contact zocht met het Recreatieschap.

Geconcludeerd moet worden dat de gemeente door zelf niet goed op de hoogte te zijn van wie nu het

eigendom was van de grond in kwestie verzoeker aanvankelijk geen adequate informatie kon verstrekken. Kwajijker is echter dat de gemeente vervolgens, toen de gemeente inmiddels zelf wel de goede informatie had, niet goed met verzoeker communiceerde, zodat verzoeker er nog steeds vanuit ging dat de gemeente de taak van het onderhoud van de grond in kwestie had uitbesteed aan het Recreatieschap. Daarmee schond de gemeente het vereiste van adequate informatieverstrekking.

Klachtbehandeling

Het wekt bevreemding dat verzoekers klacht van 8 april 2009 over het gevoel dat hij aan het lijntje werd gehouden, niet direct als klacht in de zin van titel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) werd opgepakt. De klacht werd toen wel herkend. Dit blijkt uit de e-mail van 9 april 2008, waarbij de klacht intern met verzoek om behandeling werd doorgestuurd naar het hoofd van de afdeling B&O. Een klacht hoeft immers niet "officieel" te worden ingediend; voldoende is dat een klacht blijkt uit de woorden in een brief, e-mail of de bewoordingen van een mondelinge klacht. Gelet op de klachtenorganisatie in de gemeente Raalte had het misschien voor de hand gelegen, dat de klacht van 8 april 2008 (eerst) zou zijn doorgestuurd naar de klachtencoördinator.

Hoe dit verder ook zij, zelfs de "officiële" klacht van 24 april 2008 en vervolgens ingediend via het klachtenformulier op 26 mei 2008, leidde er niet toe dat verzoeker in de gelegenheid werd gesteld om te worden gehoord. Daarbij komt dat de inhoud van de brief van 1 juli 2008, waarmee verzoekers klacht werd afgedaan, eerder de indruk wekt van een afwijzing van een verzoek om schadevergoeding dan van een klachtbehandeling in de zin van de Awb.

Geconcludeerd moet worden dat de gemeente een kans heeft gemist om verzoeker tijdens een hoorgesprek duidelijkheid te geven over het eigendom van de grond in kwestie, zodat daardoor verzoekers gevoel van aan het lijntje te worden gehouden zou zijn opgelost en de gang naar de ombudscommissie niet nodig zou zijn geweest.

Oordeel

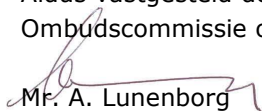
De klacht van verzoeker is gegrond.

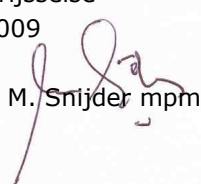
De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de behoorlijkheidsnormen

- adequate informatieverstrekking: niet behoorlijk
- klachtbehandeling: onbehoorlijk

De Ombudscommissie heeft met instemming ervan kennis genomen dat de gemeente heeft verklaard dat er leerpunten zijn, waaraan de hoorzitting van de ombudscommissie heeft bijgedragen.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 5 juni 2009


Mr. A. Lunenburg


M. Snijder mpm


mw. mr. A.D. van Zeben