

OORDEEL

Verzoekster

Mevrouw E.C.M. A., mede namens de heer H.J.M. A. en mevrouw J.C.M. A., samen de erven A.

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 17 mei 2011 en bij het secretariaat ingeboekt op 23 mei 2011 onder nummer 2011 026.

Betreft

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

Procedure

Op 2 augustus 2010 stellen de erven A. de gemeente aansprakelijk voor de schade die is ontstaan na diefstal/vernieling bij het graf van hun ouders in de vierde week van juli 2010.

Het betreft een gemeentelijke begraafplaats in Oldenzaal. De gemeente wijst op 27 oktober 2010 de aansprakelijkheid af. Op 14 december 2010 richten de erven zich tot het college e.a. met een verzoek tot heroverweging en de vraag hoe de gemeente in de toekomst met dergelijke zaken denkt om te gaan. De brief bevat klachtelementen.

Op 22 december 2010 antwoordt de gemeente met een brief over de te volgen procedure.

Verzoekster vraagt, als de wettelijke termijn voor afdoening is verstreken, diverse malen om afdoening. Op 4 mei 2011 stuurt de gemeente een klachtafhandelingsbrief.

Verzoekster laat bij brief van 10 mei 2011 de gemeente weten dat de klacht volgens haar niet is afgehandeld. Deze brief wordt ook naar de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo) verzonden.

Op 17 mei 2011 stuurt verzoekster een klachtenformulier naar de Oo. Het secretariaat van de Oo registreert de klacht op 23 mei 2011. Bij brief van 30 mei 2011 vraagt de Oo stukken op bij de gemeente. Deze worden op 9 juni 2011 verzonden.

De Oo houdt een hoorzitting op 29 augustus 2011. Hierbij zijn aanwezig: namens de erven A.: verzoekster; namens de gemeente de heren A. ten B., hoofd afdeling Stadswerken, S. de B., hoofd afdeling Middelen en G. M., klachtencoördinator; namens de Oo de heer M. Snijder en mevrouw J. den Engelse .

Aard van de klacht

Er worden afspraken niet nagekomen, geldende procedures worden niet nageleefd. Men is niet open en eerlijk behandeld als het gaat om vragen die zijn gesteld. Er komt geen informatie over hoe en op welke termijn de zaak zal worden afgehandeld. De gemeente neemt verzoekster en haar familie niet serieus; zij zijn onheus behandeld. Daarnaast speelt dat de gemeente de schadeclaim op onjuiste gronden heeft afgewezen en nu uit coulance een bedrag van € 2500,- biedt. De werkelijke schade is groter. Verzoekster is er mee bekend dat de Oo niet bevoegd is een inhoudelijk oordeel te geven over de schadekwestie.

Onderzoek

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op normen van:

- Voortvarendheid
- Actieve, goede en volledige informatieverstrekking
- 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. Eind juli 2010 is er in de nachtelijke uren sprake van diefstal en vernielingen op de gemeentelijke begraafplaats. Het gaat waarschijnlijk om diefstal van koper, dan wel brons. Van het graf van de ouders van verzoekster wordt een bronzen plaquette afgerukt. De sokkel daarvan en een betonnen schaal zijn beschadigd. Korte tijd daarvoor hebben in Almelo en Enschede een zelfde soort vernielingen op begraafplaatsen plaatsgevonden. In de Twentse Courant Tubantia is verslag gedaan van de vernielingen/diefstal. Via een kennis die naar aanleiding hiervan poolshoogte gaat nemen op de begraafplaats, worden de erven A. op de hoogte gebracht van de ontstane situatie.
2. Bij brief van 2 augustus 2010 stellen de erven de gemeente aansprakelijk voor de ontstane schade. Zij stellen daarbij dat de gemeente niet 'als een goed huisvader' voor de begraafplaats heeft gezorgd door deze in de nachtelijke uren toegankelijk te houden, zeker nu bekend was dat er in Almelo en Enschede vernielingen zijn geweest. Het stoort hen dat de gemeente betrokkenen niet informeert als zoiets gebeurt en zij via via op de hoogte gesteld moesten worden. Ook wijzen ze er op dat er al in eerdere jaren kosten gemaakt zijn, bijvoorbeeld na een beschadiging van de grafsteen, die waarschijnlijk is ontstaan door het onhandig manoeuvreren met een heftruck door het personeel van de begraafplaats.
3. De gemeente wijst de aansprakelijkheid af bij brief van 27 oktober 2010. Zij stelt daarbij dat men als erven zelf eigenaar is van een grafmonument. Sinds de wijziging van de Wet op de Lijkbezorging is een houder van een begraafplaats niet langer door natrekking eigenaar en daarom ook niet aansprakelijk. Verder wijst de gemeente op art. 19 van de Beheersverordening Algemene Begraafplaats 1994, waarin een exoneratieclausule is opgenomen voor wat betreft schade aan o.a. een grafmonument.

4. Op 14 december 2010 wenden de erven zich tot het college; een brief die ook wordt gericht aan de voorzitters van de politieke partijen in Oldenzaal en aan de Twentse Courant Tubantia. In de brief wordt verzocht om heroverweging; om de zaak niet alleen juridisch af te doen, maar ook de menselijke maat te laten meewegen. Ook wordt aandacht gevraagd voor de toekomst: hoe denkt het college met dergelijke zaken om te gaan? De brief stelt verder aan de orde:
 - De gemeente heeft nagelaten betrokkenen op de hoogte te stellen van het gebeurde op de begraafplaats. Men verneemt een en ander via een kennis die naar aanleiding van een krantenartikel zich op de hoogte gaat stellen en vervolgens contact opneemt.
 - De afhandeling van de aangifte bij de politie Twente verloopt uitermate snel via een standaardbrief met de mededeling dat geen actie wordt ondernomen.
 - Men had alerter kunnen reageren bij de politie en de gemeente gezien de grafschendingen die eerder in Almelo en Enschede plaatsvonden.
 - Er is in de brief van de gemeente niet ingegaan op de gronden die zijn aangedragen voor de aansprakelijkheidsstelling.
 - Pas na ruim 12 weken wordt de reactie van de gemeente ontvangen op de aansprakelijkheidsstelling.
 - Wie is er bij de gemeente gemandateerd om deze kwestie af te handelen? Het is niet zo kies om dit in handen te geven van iemand die ook de naam A. draagt.
 - Er staat geen bezwaarclausule onder de brief.
 - In Almelo en Enschede is met meer coulance te werk gegaan; meer 'de menselijke maat' toegepast door snel de vernielde grafstenen te herstellen.
5. De klachtencoördinator van de gemeente reageert bij brief van 22 december 2010. Daaruit blijkt:
 - De klacht over de politie Twente valt niet onder de bevoegdheid van de gemeente en is dan ook naar de politie ter afdoening doorgezonden.
 - Als het gaat om een besluit over aansprakelijkheid is er geen besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht, maar een privaatrechtelijk besluit. Een bezwaarclausule is dan ook niet aan de orde.
 - Verder wordt de procedure geschetst voor het afhandelen van de klacht. De heer A. ten B. zal de klacht behandelen nu deze meerdere afdelingen betreft.
 - Er volgt informatie over vertrouwelijkheid, termijnen en dergelijke.
6. De heer Ten B. heeft op 11 januari 2011 een telefoongesprek met verzoekster. Hij geeft daarover aan dat het ging om aansprakelijkheid wegens het niet nakomen van de zorgplicht van de gemeente en dat dit niet valt binnen de klachtenprocedure. Verder is volgens hem de lange duur van het beantwoorden van de brief van de erven van 2 augustus 2010 aan de orde geweest. Nu het niet gaat om gedrag van ambtenaren acht hij een klachtenprocedure niet van toepassing.
7. Verzoekster geeft op 12 januari 2011 haar ervaring met het telefoongesprek weer:
 - De heer Ten B. heeft geen blijk gegeven van een probleemoplossende benadering.
 - De uitleg van de gemeente, de omstandigheden die daarbij worden genoemd, ontslaan de gemeente niet van haar verantwoordelijkheden.
 - Er blijkt niet van een interne afstemming om tot een eenduidige benadering te komen.
 - Het gaat niet om de handelwijze van één of meerdere ambtenaren: het college is verantwoordelijk.

De klachtencoördinator wordt verzocht te zorgen voor een betere afstemming binnen de gemeentelijke organisatie; een eenduidig antwoord van het college op de brief van 14 december 2010 en verdere afhandeling zoals gemeld in zijn brief van 22 december 2010.

8. Op 22 februari 2011 stuurt verzoekster de gemeente een email. Hierin meldt zij dat op de website van de gemeente staat dat de openingstijden van de begraafplaats zijn van zonsopgang tot zonsondergang, terwijl er in feite 24 uur per dag toegang is. Bij de politie is vervolgens niet bekend dat de begraafplaats open blijft.
9. Bij brief van 7 maart 2011 laat verzoekster weten dat inmiddels de termijn voor afhandeling van de klacht ruimschoots is overschreden. Er is geen informatie ontvangen over het waarom daarvan en wanneer er dan wel een besluit zal zijn. Verzocht wordt binnen 10 dagen alsnog een onderbouwd besluit van het college te sturen.
Op 20 maart 2011 stuurt zij nogmaals een email aan de klachtencoördinator over het niet afhandelen van de brief van 14 december 2010. Zij meldt het bizar te vinden dat men zich in deze kwestie tot de Oo zou moeten wenden om een reactie te krijgen
10. De klachtencoördinator antwoordt in een email van 23 maart 2011 dat hij 'begin volgende week een brief zal toezenden', waarbij het 'door omstandigheden niet lukt om op alle onderdelen tegelijk in te gaan'. Verzoekster vraagt hierop om welke omstandigheden het dan gaat, zij stelt dat zij recht heeft op uitleg hierover. Verder acht zij het loskoppelen van diverse klachtonderdelen niet acceptabel: de aansprakelijkheidsstelling kan niet worden losgekoppeld van het overige.
11. Op 8 april 2011 is er een tussenbericht van de klachtencoördinator: in de loop van de volgende week zal een brief verzonden worden. Op 27 april 2011 meldt verzoekster dat nog steeds niets is ontvangen.
12. De klachtafhandeling van de gemeente volgt bij brief van 4 mei 2011. Hierbij wijst de gemeente de aansprakelijkheid nogmaals af. De reden is dat de gemeente geen eigenaar is van het grafmonument. Uit coulance, piëteit en omdat de klacht niet is afgehandeld zoals het hoort zal de gemeente toch € 2500,- betalen. Verzocht wordt een bankrekeningnummer door te geven. Verzoekster voldoet op 12 mei 2011 aan dit verzoek.
13. Op 10 mei 2011 richt zij zich tot het college, met afschrift aan de Oo. Zij geeft aan:
 - Er is nog steeds geen onderbouwd besluit, c.q. correcte afhandeling van de klacht. Het betalen van een bedrag is in dat verband ambivalent en triviaal.
 - De klachtencoördinator geeft zelf aan dat de klacht niet naar behoren is behandeld. Hij komt niet na wat hij in de brief van 22 december 2010 heeft toegezegd.
 - Er is nog steeds niet ingegaan op de gronden die zijn aangevoerd voor de aansprakelijkheidsstelling.
 - De informatie van de gemeentelijke website over openstelling van de begraafplaats van zonsopgang tot zonsondergang in plaats van 24-uurs openstelling, is niet aangepast.
 - Er wordt nergens ingegaan op het algemene aspect over hoe in de toekomst om te gaan met kwesties als de onderhavige.
14. Op 17 mei 2011 stuurt verzoekster een klachtenformulier naar de Oo. Zij stelt dat afspraken niet worden nagekomen, geldende procedures worden niet nageleefd. Zij en haar familie zijn niet open en eerlijk behandeld als het gaat om vragen die zijn gesteld. Er komt geen informatie over hoe en op welke termijn de zaak zal worden afgehandeld. De gemeente neemt verzoekster en haar broer en zuster niet serieus; zij zijn onheus behandeld.
15. Op 9 augustus 2011 volgt van de zijde van verzoekster een nader bericht aan de Oo. Behalve dat hierin wordt herhaald wat de klachten over de gemeente zijn, stelt zij aan de orde dat de gemeente pas na aanmaning op 6 juni 2011, de volgende dag tot betaling is overgegaan. Een gênante vertoning. Verder is de familie er mee geconfronteerd dat de kosten voor herstel meer bedragen dan verwacht, het gaat om ruim € 7000,- . Bij de brief is een exact overzicht bijgevoegd. Ook wijst verzoekster op de eerdere schade aan het

graf, in 2004, ten gevolge van onoordeelkundig handelen van groenmedewerker(s) van de gemeente.

Tot slot geeft zij aan dat het voor de familie erg belangrijk is te weten hoe de gemeente met soortgelijke zaken in de toekomst om zal gaan. Daar is tot op heden geen antwoord op gekomen.

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.

Bij de hoorzitting geeft de voorzitter aan dat de klachten die de Oo onderzoekt gaan over:

1. Informatieverstrekking door de gemeente:
 - aan rechthebbenden als er schade ontstaat;
 - over het openstellen van de begraafplaats.
2. Het niet (voldoende) ingaan op argumenten van verzoekster in de brief van 2 augustus 2010 met de aansprakelijkheidsstelling.
3. Het niet blijk geven van het lering trekken uit het gebeurde naar de toekomst toe.
4. De wijze van klachtbehandeling.

Verzoekster, die bij de hoorzitting aanwezig is namens de erven A., stemt er mee in dat dit inderdaad de hoofdlijnen zijn.

Ad 1.

Gemeente

Van de zijde van de gemeente wordt aangegeven dat er zeker getracht wordt nabestaanden op de hoogte te stellen als er ernstige zaken gebeuren zoals de onderhavige. Het gaat hier echter om een voorheen RK begraafplaats, waarvoor geldt dat er bij de gemeente niet steeds nabestaanden bekend zijn. Verder speelde een en ander in vakantietijd, waardoor vaste medewerkers met meer kennis van zaken wellicht niet aanwezig waren. De gemeente is nu bezig met het opzetten van een protocol over hoe te handelen. Het college is hier direct bij betrokken.

Wat betreft de openstelling van de begraafplaats van zonsopgang tot zonsondergang: dit wordt bezoekers medegedeeld via een bord bij de ingang. Deze formele openstelling brengt niet mee dat er na zonsondergang feitelijk wordt afgesloten. Er is geen hek aanwezig; een paaltje voorkomt dat men met de auto binnenrijdt. De gemeente acht het waardevol dat soms nabestaanden ook in de nacht de begraafplaats kunnen bezoeken.

Verzoekster

Verzoekster wijst er op dat het gaat om een graf op een opvallende plaats, een nieuw en prominent graf dat ineens naamloos wordt. Dat moet toch zijn opgevallen en dan zou er actie richting de nabestaanden moeten komen.

Ze geeft aan dat de familie al twee maal eerder is geconfronteerd met schade. In het telefoongesprek dat zij naar aanleiding van haar brief van 14 december 2010 had met de heer Ten B. is door hem gezegd dat hij dit zou nagaan. Hierover is niets teruggemeld.

De heer Ten B. zegt dat hij inderdaad de zaak heeft opgepakt, maar dat dit niets heeft opgeleverd.

Verder deelt verzoekster mee dat zij bij de hoorzitting van de Oo pas voor het eerst hoort hoe het precies zit met toegankelijkheid van de begraafplaats. Deze informatie had eerder verstrekt kunnen worden.

Ad 2.

Verzoekster

Zij geeft aan dat de familie in de brief van 2 augustus 2010 argumenten heeft aangedragen voor de aansprakelijkheidsstelling. Het gaat dan om: -de zorgplicht van de gemeente voor de begraafplaats; -het informeren van gedupeerden; -de kosten die eerder al gemaakt waren na schade; - het openstellen van de begraafplaats, wat risico's meebrengt; -de vraag hoe de gemeente in de toekomst om zal reageren.

Een besluit van de gemeente volgt pas ruim 12 weken na verzending van de brief. Op de zaken die in de brief aan de orde zijn, is tot op heden niet ingegaan.

Gemeente

Het hoofd Middelen licht toe dat hij de medewerker die de reactie op de aansprakelijkheidsstelling opstelde, heeft gevraagd naar de argumenten voor weigering. Vervolgens is alleen het voor de gemeente doorslaggevende argument richting verzoekster gecommuniceerd. Hij erkent dat met name niet is ingegaan op de zorgplicht die verzoekster aan de orde stelde. Het was beter geweest als in het antwoord van de gemeente op alle punten die aan de orde waren gesteld, ingegaan was. Erkend wordt dat het beter had gemoeten. Hij zal er voor zorgdragen dat verzoekster voor 1 november a.s. alsnog een volledig antwoord ontvangt.

Verder wordt nog meegedeeld dat de heer A. die belast is met het afhandelen van aansprakelijkheidsstellingen op dit gebied de enige medewerker van de gemeente is. Er is door het hoofd Middelen bij hem nagevraagd of er een familierelatie is. Dat is niet het geval en dan ziet hij geen probleem als de betreffende medewerker de zaak verder afhandelt.

Ad 3.

De gemeente is van mening dat er zeker sprake is van het lering trekken uit wat er is gebeurd. Het college houdt hierbij toezicht. Er wordt momenteel gewerkt aan een protocol.

Verzoekster vindt het niet juist dat hierover op geen enkele wijze informatie is gegeven. Voor de familie is het, naast een correcte afhandeling van de gebeurtenissen van juli 2010, heel belangrijk te weten dat er voor de toekomst lessen zijn getrokken.

Ad 4.

Verzoekster

Er is nog steeds geen sprake van het afhandelen van de klacht. Er is door de klachtencoördinator op 22 december 2010 een brief verzonden die heel duidelijk was als het gaat om de te volgen procedure. Het heeft allemaal erg lang geduurd, waarbij verzoekster zelf steeds pogingen moest ondernemen om achter de stand van zaken te komen. Daarbij is dan verwezen naar 'omstandigheden' - welke dat zijn is niet duidelijk. Er komen van de kant van de gemeente op geen enkel moment duidelijke voortgangsberichten.

Wat er uiteindelijk op 4 mei 2011 volgt is zeker geen afhandeling van de klacht. Al erkent de gemeente dat er geen sprake was van een goede klachtbehandeling en komt men uit coulance met een vergoeding van € 2500,-, er is bij de familie geen goed gevoel overgebleven. Op de eigenlijke vragen van 2 augustus 2010 is er nog steeds geen antwoord. Het gaat wellicht niet om handelingen van individuele ambtenaren, maar wel om dat waar de gemeente als geheel voor staat.

Gemeente

De klachtencoördinator erkent dat het bij klachtbehandeling om meer gaat dan alleen het al dan niet correct handelen van medewerkers. De klachtafhandeling heeft volgens hem lang geduurd omdat het de bedoeling was zowel op de afhandeling van schade nader in te gaan, als op de wijze waarop de gemeente in de toekomst zou handelen. Hij is er van uitgegaan dat als sluitstuk bij de klachtafhandelingsbrief een protocol meegestuurd kon worden. Dat blijkt niet te kunnen omdat een goed protocol opstellen meer tijd gaat kosten dan verwacht.

De gemeente erkent dat het beter geweest zou zijn als deze zaken duidelijk naar verzoekster waren gecommuniceerd. Een en ander zal aan de orde komen in de brief die voor 1 november a.s. aan verzoekster wordt verzonden.

Reactie op het verslag van bevindingen

Van de zijde van verzoekster is bij brief van 5 september 2011 en via een e-mail van 19 september 2011 een reactie ontvangen op het rapport bevindingen.

Hierin geeft zij allereerst een toelichting op de aard van de brieven van 2 augustus 2010 en 14 december 2010. Bij de eerste brief gaat het om de brief van mw.mr. J.C.M. A. uit Utrecht met daarin de aansprakelijkheidsstelling. De tweede brief van mw.drs. E.C.M. A. heeft een bredere strekking en omvat 'overwegingen en klachten' omtrent de wijze waarop zowel de gemeente als de politie een en ander hebben opgepakt en denken af te kunnen handelen.

Verder zijn er door de Oo stukken opgevraagd bij de gemeente, die niet bekend zijn bij verzoekster.

Verbeteringen: bij de belanghebbenden gaat het om de heer H.J.M. A.. Mevrouw J.C.M. A. woont in Utrecht.

Er is niet gesteld dat de gemeente de schadeclaim op onjuiste gronden heeft afgewezen. Het gaat er om dat de gemeente op basis van de aangevoerde gronden voor aansprakelijkheidsstelling, deze gronden serieus dient te behandelen/ te beargumenteren en daarover te informeren om zodoende tot een afgewogen/ verantwoord besluit te komen.

Naar aanleiding van de Feiten:

- Het ging niet 'waarschijnlijk' om diefstal van koper en brons. Volgens berichtgeving – medewerker gemeente Oldenzaal- in Tubantia betrof het daadwerkelijk diefstal van koper en brons.
- Aan de 24-uurs opening is niet gerefereerd in de brieven van 2 augustus 2010 en 14 december 2010. Dat feit was toen bij verzoekster niet bekend. Wel wordt gewezen op de zg. 'parkuren'. Pas bij het telefonisch onderhoud van 11 januari 2011 is men van de 24-uurs openstelling op de hoogte gebracht.
- Het is niet bekend of in Enschede de gemeente de vernielde grafstenen heeft hersteld. Wel is dit volgens berichtgeving in Tubantia in Almelo gebeurd. In beide steden heeft de technische recherche van de politie een onderzoek ingesteld. Dit in tegenstelling tot Oldenzaal.

- Er is meegedeeld dat de heer Ten B. contact zou opnemen; het was niet bekend dat hij de klacht zou gaan behandelen. Verzoekster is er van uitgegaan dat de klachtencoördinator hierin een belangrijke coördinerende rol zou spelen, waarna het college de uiteindelijke beslissing op de klacht zou nemen.
- Wat er onder pt.6 van de feiten is gemeld klopt niet. Is deze informatie afkomstig uit de op verzoek van de Oo door de gemeente toegestuurde stukken? De heer Ten B. heeft in het telefoongesprek aangegeven dat hij niet kon ingaan op de afdoeningstermijn, de gronden voor aansprakelijkheid. Hij gaf aan daarover onvoldoende op de hoogte te zijn, of niet voldoende ter zake kundig te zijn.
- Het onder pt.8 geconstateerde is niet geheel juist. Uit dat wat gemeld wordt op de gemeentelijke website –openingstijden van zonsopgang tot zonsondergang- mag worden afgeleid dat begraafplaatsen dan verder gesloten zijn. Dat dit anders is is aan verzoekster pas op 11 januari 2011 duidelijk geworden.
- Na pt.11 dient nog de brief van 25 april 2011 te worden opgenomen. Hierin wordt de gemeente door de erven A. een ultimatum gesteld.

Overige aandachtspunten:

- De eerdere schade was niet in 2004 en het betrof hier schade aan het graf van de vader van verzoekster. Een en ander werd duidelijk toen in 2004 de moeder van verzoekster werd bijgezet.
- In Tubantia van 24 juli 2010 doet een medewerker van de gemeente uitspraken over de vernielingen bij 7 graven in Oldenzaal. Het moet dan toch te achterhalen zijn wie deze medewerker is geweest en of het hier dan ook om het graf van de ouders van verzoekster ging en waarom men desondanks niet is geïnformeerd.
- De brief over de aansprakelijkheidsstelling is niet afgedaan middels een besluit van het college, maar door het hoofd Middelen. Op vragen over mandatering en afdoeningstermijn is tot op heden geen antwoord gekomen.

Bij brief van 16 september 2011 deelt de gemeente mee:

1. Het is niet bekend op welk tijdstip de diefstal en vernielingen hebben plaatsgevonden nu er geen getuigen zijn. Door deze en gene is voetstoots aangenomen dat het in de nacht gebeurd is.
2. Of een eerdere beschadiging door medewerkers van de gemeente is veroorzaakt staat niet vast. Het gebruik van het woord waarschijnlijk is niet juist. Het is jammer dat niet is meegenomen dat de gemeente wel moeite heeft gedaan de feiten te achterhalen, maar dat dit niet is gelukt. De gemeente maakt geen gebruik van een heftruck. Verder maken ook steenhouwers e.d. gebruik van vervoermiddelen ten behoeve van het plaatsen van grafbedekkingen.
3. De naam van de behandelend ambtenaar is A. en niet A..
4. Dat er ook in 2004 schade is toegebracht is bij de gemeente onbekend. Het hierboven onder 2 aangehaalde voorval moet ruim voor 2000 hebben plaatsgevonden.

Reactie Oo:

Wat betreft de feiten over de eerdere schade dient het rapport bevindingen gecorrigeerd te worden in de zin zoals hierboven door verzoekster en de gemeente aangegeven. Voor het overige betreft de Oo de reacties van gemeente en verzoekster voor zover nodig bij de overwegingen.

Naar aanleiding van de opmerking van verzoekster over stukken die zijn opgevraagd bij de gemeente en die zij niet (geheel) kent, wijst de Oo er op dat een en ander gebeurt in het kader

van zelfstandig onderzoek door de Oo. In die zin is er geen sprake van een procedure waarbij over en weer stukken worden uitgewisseld. Zo is inderdaad onder Feiten pt.6 uit een stuk van de gemeente weergegeven hoe de heer Ten B. zijn telefoongesprek met verzoekster heeft ervaren. Hierbij is gemeld dat het gaat om de visie van betrokkene.

Overwegingen van de Ombudscommissie

1. Informatie

Wat betreft de informatieverstrekking door de gemeente overweegt de Oo:

Het is voorstelbaar dat het informeren van rechthebbenden als er schade ontstaat op een begraafplaats soms moeilijkheden oplevert in de zin dat deze personen niet bekend zijn bij de gemeente. In het geval van verzoekster wijzen de feiten er echter op dat er niet echt moeite is gedaan een en ander voortvarend te achterhalen. Niet voor niets is er nu sprake van het opstellen van een protocol. De Oo constateert dan ook op dit punt nalatigheid van de zijde van de gemeente. Dat medewerkers met vakantie zijn of niet op de hoogte zijn is daarbij een reden, maar mag geen excuus zijn.

Over het openstellen van de begraafplaats merkt de Oo op dat hier de informatie van de kant van de gemeente onvolledig is geweest. Als de gemeente meldt dat de begraafplaats van zonsopgang tot zonsondergang open is, is het niet verwonderlijk dat betrokkenen constateren dat er dan van uitgegaan kan worden dat hij de rest van de tijd gesloten is. Het is verzoekster pas in januari 2011 duidelijk geworden dat dit anders ligt en de redenen daarvan worden vervolgens helder bij de hoorzitting van de Oo. Hierover merkt de Oo op dat dit veel te laat is; niet valt in te zien waarom een en ander niet in een veel eerder stadium naar betrokkenen gemeld kon worden.

2. Afhandeling van de aansprakelijkheidsstelling.

De Oo is niet bevoegd een oordeel te geven over het al dan niet aansprakelijk zijn van de gemeente voor de ontstane schade. Wel is er een oordeel mogelijk op het punt van het te laat antwoorden en het niet (voldoende) ingaan op argumenten van verzoekster in de brief van 2 augustus 2010 met de aansprakelijkheidsstelling.

De gemeente erkent bij de hoorzitting van de Oo dat het besluit dat op de brief van 2 augustus 2010 is genomen allereerst te laat was, verder alleen de voor de gemeente cruciale reden bevat om aansprakelijkheid af te wijzen en dat er inderdaad niet is ingegaan op dat wat overigens in de brief is aangevoerd. Dit laatste zal voor 1 november a.s. alsnog gebeuren. De Oo stelt dit op prijs, maar de constatering blijft dat een en ander te laat en onvoldoende is afgehandeld.

3. Klachtbehandeling.

Zoals verzoekster meldt volgt er op haar klachtenbrief van 14 december 2010 een duidelijke brief van de klachtencoördinator. Hij geeft op 22 december 2010 in zijn brief de bevoegdheden en de te volgen procedure aan. De Oo constateert dat vervolgens niet naar deze brief is gehandeld. Allereerst blijkt de heer Ten B., die de klacht behandelt, niet goed op de hoogte te zijn van het klachtrecht. De klachtencoördinator heeft hierbij naar de mening van de Oo een informerende en controlerende rol. Immers hij beschikt wel over kennis van het klachtrecht. Aan die rol is in casu

geen invulling gegeven. Als de behandelend ambtenaar niet tot een formele klachtafhandeling komt is het aan de klachtencoördinator dit op zich te nemen.

Verzoekster heeft aangegeven de beantwoording van haar vragen van groot belang te vinden met het oog op de handelwijze van de gemeente bij vergelijkbare gebeurtenissen in de toekomst . Ook de gemeente lijkt zich daarvan bewust getuige de inspanningen nu een protocol op te stellen. Op geen enkele wijze wordt er echter richting verzoekster blijk van gegeven. Ook is geen informatie verstrekt waarom niet snel gehandeld kan worden. Als verzoekster vraagt om actie, wordt herhaaldelijk aangegeven dat er op korte termijn meer bekend zal worden. Dat blijkt vervolgens niet haalbaar. De redenen daarvoor zijn niet helder. Terugkoppeling naar verzoekster is aan de orde, maar gebeurt niet.

De klachtafhandelingsbrief is naar de mening van de Oo van onvoldoende kwaliteit. Er wordt in deze brief in het geheel niet ingegaan op de klachten van verzoekster. De gemeente wijst alleen de aansprakelijkheid nogmaals af. Wel wordt gemeld dat de procedure van klachtbehandeling niet goed is verlopen. Volgens de Oo is dit een reden te meer om dan juist over te gaan tot een duidelijke en algehele behandeling van klachten.

De gemeente erkent ook bij de hoorzitting van de Oo dat de klachtbehandeling niet goed is verlopen. Ook van de uiteindelijke afhandelingsbrief wordt erkend dat deze onvoldoende is. Bij de reactie van de gemeente op de aansprakelijkheidsstelling, die er voor 1 november 2011 zal zijn, worden deze punten ook meegenomen.

Oordeel

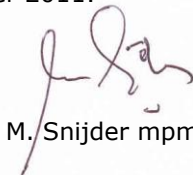
De Oo komt wat betreft de handelwijze van de gemeente gezien het bovenstaande tot het volgende oordeel

1. Informatie: niet behoorlijk.
2. Afhandeling aansprakelijkheidsstelling: niet behoorlijk, erkend door de gemeente.
3. Klachtbehandeling: niet behoorlijk, erkend door de gemeente.

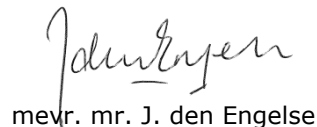
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 3 oktober 2011.



mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mevr. mr. J. den Engelse