

## OORDEEL

### Verzoeker

De heer J.H.M. V. te Oldenzaal.

### Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 21 november 2010 en bij het secretariaat ingeboekt op 24 november 2010 onder nummer 2010 097.

### Betreft

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

### Procedure

Verzoeker dient op 21 november 2010 een klacht in bij de Nationale Ombudsman. Omdat de gemeente Oldenzaal is aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo), wordt de klacht doorgezonden. De klacht is nog niet in eerste instantie door de gemeente behandeld en wordt op 1 december 2010 naar de gemeente gezonden met het verzoek voor 3 februari 2011 een afschrift van de beslissing op de klacht te zenden aan de Oo.

Op 17 december 2010 stelt de gemeente aan verzoeker voor de behandeling van de klacht op te schorten tot het onderzoek van het waterschap Regge en Dinkel naar vervuiling van de sloot is afgerond. Verder meldt de gemeente dat de kwestie meer dan een jaar geleden speelt.

Verzoeker gaat op 23 december 2010 akkoord met opschorting. Op 8 februari 2011 meldt de klachtencoördinator van de gemeente dat het onderzoek is vertraagd. De Oo stelt vast op 16 maart 2010 dat uiterlijk 1 mei 2011 er een afronding van de klachtbehandeling moet zijn.

Op 13 mei 2011 wordt door de gemeente het advies van de commissie bezwaarschriften van het waterschap aan de Oo gezonden. Op 30 mei 2011 meldt de Oo dat de klacht in behandeling wordt genomen en vraagt de Oo bij de gemeente de stukken op.

Op 9 juni 2011 worden de stukken ontvangen. Omdat de Oo niet bevoegd is een oordeel te geven over het al dan niet vervuild zijn van het water en de klacht voor het overige duidelijk is, wordt afgezien van het houden van een hoorzitting.

### Aard van de klacht

Er wordt niet uitgelegd hoe het nu precies zit met het al dan niet vervuild zijn van de sloot. De klachtbehandeling is niet afgerond.

## Onderzoek

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op normen van:

*Actieve en adequate informatieverstrekking*  
*Klachtbehandeling*

## Ontvankelijkheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft voldoende de gelegenheid gehad de klachten in eerste instantie te behandelen, zodat het verzoek ontvankelijk is.

## Feiten

1. Verzoeker is bezorgd over eventuele vervuiling van een sloot aan de Loweg bij hem in de omgeving. Hij heeft in het verleden gevraagd de zaak te onderzoeken. De gemeente is eigenaresse van de sloot en heeft naar aanleiding van een melding in 2009 actie ondernomen en de sloot met een kolkenzuiger gereinigd.
2. Verzoeker is van mening dat de gemeente niet door controle ter plaatse kan vaststellen dat er geen verontreiniging meer is. Daar moet een analyserapport aan ten grondslag liggen. Hierover klaagt hij bij de gemeente.
3. Verzoeker dient samen met een andere omwonende bezwaar in tegen het besluit maatwerkvoorschrift van het Waterschap Regge en Dinkel, gericht aan de Nederlandse Aardoliemaatschappij (NAM) en gedateerd 23 juli 2010. Naast andere zaken is in het bezwaar ook de sloot aan de orde.
4. De gemeente schort op 17 december 2010 de klachtbehandeling op in afwachting van nadere uitspraken van het waterschap.
5. De bezwarencommissie van het waterschap adviseert op 7 februari 2011 het bezwaar van verzoeker niet ontvankelijk te verklaren, omdat hij geen direct belanghebbende is. De andere persoon is wel ontvankelijk, zodat er toch een advies komt over de bezwaren. Er wordt geadviseerd het bezwaar ongegrond te verklaren. Wat betreft de slootvervuiling: hier is volgens het waterschap geen verband met de lozingen waar het maatwerkvoorschrift betrekking op heeft. Een oordeel over bezwaren in verband met de sloot is dan ook in relatie tot het maatwerkvoorschrift niet mogelijk.
6. Verzoeker heeft een overzicht ontvangen van de analyse naar metalen, PAK's, PCB's en minerale olie in de bermsloot Loweg. Daaruit zou blijken dat er geen ernstige vervuiling (meer) is die zou moeten worden aangepakt.
7. Na de brief over opschorting van de klachtbehandeling totdat er meer bekend is vanuit het waterschap, is er geen actie meer geweest van de kant van de gemeente.

## Standpunten van partijen

De Oo is bevoegd een oordeel te geven over schending van ombudsnormen, zoals bijvoorbeeld de norm dat een burger recht heeft op correcte informatie van de kant van de gemeente. Of er

milieunormen worden geschonden is een andere vraag, die niet ter beoordeling van de Oo staat. De Oo zal daar dus geen uitspraak over doen.

Verzoeker.

Verzoeker is het niet eens met het standpunt van de gemeente dat er geen vervuiling meer is. Het stoort hem dat de gemeente niet reageert. De klachtbehandeling is opgeschort in afwachting van acties van het waterschap. Daar is echter niets uitgekomen. Het enige wat hij kreeg was een onderzoekoverzicht met wat cijfers. Hij verwacht nu een reactie van de kant van de gemeente naar aanleiding van zijn klacht. Duidelijkheid over hoe de cijfers geïnterpreteerd moeten worden blijft echter uit.

Gemeente.

De gemeente is van mening dat er voldoende duidelijkheid is gekomen met de bezwarenprocedure bij het waterschap. Dat dit niet tot een gelijk voor verzoeker heeft geleid doet daar niets aan af. Verder is naar aanleiding van eerdere meldingen de sloot aan de Loweg aangepakt. Meer dan een jaar later komt verzoeker hier nog op terug. Er is voor de gemeente geen aanleiding hierop verder nog actie te ondernemen.

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

Er zijn geen reacties ontvangen.

### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

#### *Actieve en adequate informatieverstrekking*

Deze norm uit het klachtrecht houdt in dat een bestuursorgaan burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorziet. De Oo constateert dat verzoeker steeds zelf actie moet ondernemen om te weten te komen of de sloot voldoende is gereinigd. De gemeente verwijst in dit verband naar het waterschap Regge en Dinkel. Als daar de bezwarenprocedure is afgerond zal men nagaan of de gemeente nog actie moet ondernemen.

Een en ander wordt duidelijk als verzoeker een klacht indient bij de Oo over het uitblijven van actie. Uiteindelijk ontvangt hij een overzicht van de analyse naar metalen, PAK's, PCB's en minerale olie in de bermsloot Loweg. Daaruit zou blijken dat er geen ernstige vervuiling (meer) is die zou moeten worden aangepakt. Dat deze conclusie getrokken moet worden blijkt echter niet uit het overzicht of een toelichting daarbij. Verzoeker moet zelf weer actie ondernemen om dit te weten te komen.

De Oo constateert dat hier geen sprake is van actieve en adequate informatievoorziening. Dat het reinigen van de sloot langer dan een jaar geleden plaatsvond doet hier naar de mening van de Oo niet aan af.

#### *Klachtbehandeling*


In het kader van de externe klachtbehandeling beoordeelt de Oo in individuele klachtprocedures (ambtshalve) of en in hoeverre de interne klachtbehandeling heeft voldaan aan de vereisten van de Algemene wet bestuursrecht. Daarbij beoordeelt de Oo onder meer of het bestuursorgaan de klacht

heeft herkend en ervoor zorg heeft gedragen dat de interne klachtprocedure is gevolgd. Verzoeker heeft er mee ingestemd de klachtbehandeling bij de gemeente op te schorten totdat het waterschap op het bezwaar van verzoeker tegen het maatwerkvoorschrift zou hebben beslist. De Oo heeft hier begrip voor als dit betekent dat hiermee dubbel werk wordt voorkomen. Wel mag verzoeker dan verwachten dat, als de procedure bij het waterschap afgerond is, er ook bij de gemeente een afronding van de klachtenprocedure plaatsvindt. Er was immers sprake van opschorting wat meebrengt dat er na afloop nog iets dient te gebeuren, al was het maar een constatering dat er voor de gemeente geen rol meer is. Een (schriftelijke) afronding heeft echter niet plaatsgevonden. Dit klemt te meer nu bij het waterschap bleek dat het maatwerkvoorschrift geen betrekking had op genoemde sloot. Een en ander was door de gemeente kennelijk niet nagegaan. De Oo constateert dan ook dat er een onvoldoende klachtbehandeling is geweest.

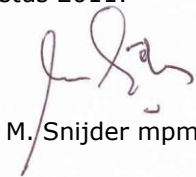
### **Oordeel**

Actieve en adequate informatie: niet zorgvuldig  
Klachtbehandeling: niet behoorlijk

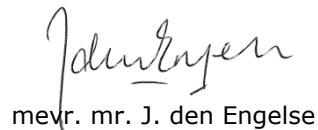
Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 18 augustus 2011.



mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mevr. mr. J. den Engelse