

Oordeel

Verzoeker

De heer A.L. B. te Zwolle

Datum verzoekschrift

Het ondertekende verzoek tot onderzoek van 1 april 2011, is op 5 april 2011 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

Betreft

Het verzoek betreft de gemeente Zwolle, verder te noemen de gemeente.

Aard van de klacht

Verzoeker klaagt erover dat hij 20 jaar geleden verkeerd is geïnformeerd door de gemeente over het graf van zijn echtgenote. Verzoeker is van mening dat het graf zijn eigendom is geworden terwijl de gemeente aangeeft dat het een huurovereenkomst is voor de duur 20 jaar. Nu echter de overeenkomst is kwijtgeraakt kan dit niet worden nagekeken. Verzoeker is van mening dat de gemeente hier onzorgvuldig heeft gehandeld.

Procedure

Op 17 februari 2011 heeft verzoeker telefonisch een klacht ingediend bij de gemeente. Naar aanleiding hiervan heeft de gemeente op 14 maart 2011 verzoeker gehoord over de klacht. Bij brief van 16 maart 2011 reageert de gemeente op de klacht.

Omdat verzoeker niet tevreden was over het resultaat van de klachtbehandeling heeft hij bij brief van 1 april 2011 een verzoek tot onderzoek ingediend bij de Overijsselse Ombudsman.

Bij brief van 5 april 2011 heeft de Overijsselse Ombudsman de ontvangst van de klacht bevestigd, waarna bij brief van 11 april 2011 aan hem is medegedeeld dat de Ombudscommissie de klacht in behandeling gaat nemen en dat de stukken zijn opgevraagd bij de gemeente.

Bij brief van 9 mei 2011 zijn verzoeker en de gemeente uitgenodigd voor een hoorzitting op 19 mei 2011. Bij deze hoorzitting waren aanwezig: verzoeker, de heer S. (Sectorhoofd Burgerzaken), mevrouw B. (klachtencoördinator Publiekszaken) en de heer S. (medewerker Burgerzaken) en van de zijde van de Ombudsman de heer A. Lunenburg en mevrouw P. Weggemans.

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.

Vereisten van behoorlijkheid

Het onderzoek betreft de norm (vereiste van behoorlijkheid):

- Adequate informatieverstrekking;
- Administratieve nauwkeurigheid.

Feiten

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang is uit de overgelegde stukken en wat op de hoorzitting is besproken het volgende komen vast te staan.

1. Verzoeker is in 1990 een overeenkomst aangegaan met de gemeente voor een graf op de begraafplaats Kranenburg. Verzoeker geeft aan te hebben gekozen voor een koopgraf waar twee personen in kunnen. Hij heeft hiervoor een bedrag van 800 gulden betaald en jaarlijks een bedrag van 700 voor ondermeer het onderhoud. De echtgenote van verzoeker ligt begraven in het graf sedert 27 juli 1990.
2. Op 27 september 2010 stuurt verzoeker de gemeente een brief naar aanleiding van een eerder door hem ontvangen brief van de gemeente en een gesprek dat hij medio juni 2010 op het stadskantoor heeft gehad. In de brief geeft hij ondermeer aan dat hij van mening is dat hij het graf indertijd gekocht heeft en dat er geen sprake is van huurkoop. Hij verzoekt om een kopie van de overeenkomst die indertijd is gesloten. Hij verzoekt om eventueel voor een termijn van vijf jaar opnieuw het graf te kunnen huren.
3. De gemeente reageert op deze brief met een brief van 8 oktober 2010 waarin ondermeer wordt gesteld dat er recent een gesprek is geweest waarin verzoeker de situatie heeft toegelicht. De gemeente geeft voorts in de brief aan dat sedert 01 januari 1976 graven niet meer voor onbepaalde tijd worden uitgegeven maar voor 20 jaar. De echtgenote van verzoeker is op 27 juli 1990 begraven en het graf is dan ook uitgegeven tot 27 juli 2010. Belanghebbende heeft hiervoor een grafbewijs ontvangen indertijd. De gemeente geeft aan dat van het uitgeven van het graf verder geen gegevens zijn gearchiveerd en er daarom geen kopie van een overeenkomst kan worden toegestuurd. Aan het verzoek om het graf voor de periode van vijf jaar te huren wil de gemeente tegemoet komen.
4. Bij schrijven van 30 oktober 2010 geeft verzoeker vervolgens aan dat hij het niet met de inhoud van het schrijven van de gemeente eens is omdat het voorstel van indertijd duidelijk is

geweest. Of het huren van een graf voor 3 personen of het kopen van een graf voor twee personen. Hij koos voor koop met capaciteit voor twee personen, alhoewel de prijs per vierkante meter exorbitant hoog was. Nu achteraf blijkt dat het niet om eigendom gaat maar om huurkoop voelt verzoeker zich behoorlijk bekocht. Verzoeker vindt het ook opmerkelijk, zo geeft hij in het schrijven aan dat er geen documenten van de transactie worden bewaard. Hij vindt dat hij door de gemeente verkeerd is voorgelicht en dat de gemeente daarvoor de verantwoordelijkheid moet dragen.

5. Naar aanleiding van deze brief hebben twee medewerkers van de begraafplaats verzoeker uitgenodigd voor een gesprek op 17 november 2010. Tijdens dit gesprek hebben de medewerkers nogmaals een toelichting gegeven op de situatie. In goed overleg is toen afgesproken dat verzoeker het graf voor vijf jaar huurt in plaats van voor de gebruikelijke termijn van tien jaar.
6. Op 01 december 2010 geeft verzoeker schriftelijk aan dat hij het niet eens is met de afwikkeling, maar dat hij om de aangelegenheid tot een goed einde te brengen verzoekt om toezending van de nota voor de termijn van vijf jaar en om een schriftelijke verklaring dat er een optie is voor een eventuele aanvullende vijf jaar tegen dezelfde prijs.
7. Op 16 december 2010 heeft verzoeker van de gemeente een schrijven ontvangen waarin de gemeente aangeeft een nota te sturen voor de verlenging van het grafrecht. De gemeente geeft aan dat verzoeker heeft verzocht om een verlenging van de termijn met vijf jaar in plaats van de gebruikelijke 10 jaar, dit is akkoord. De gemeente geeft ook aan dat ze geen gehoor kunnen geven aan het verzoek om na het verstrijken van de grafhuur in 2015, het graf opnieuw te kunnen huren voor 5 jaar tegen het thans geldende tarief. Er is geen mogelijkheid om nu langer te verlengen volgens het tarief van 2010. Bij een verlenging in 2015 moet de gemeente gebruik maken van de dan geldende tarieven zo geeft ze aan in de brief.
8. Vervolgens heeft verzoeker een factuur voor de verlenging van vijf jaar ontvangen. Omdat verzoeker deze factuur niet heeft betaald is op 31 maart 2011 door de gemeente een dwangbevel in naam der Koningin gestuurd voor de begraafplaatsrechten.
9. Bij brief van 17 februari 2011 deelt de gemeente verzoeker mede: "In uw brief van 15 januari 2011 geeft u aan afstand te hebben gedaan van het familiegraf aan de Meppelerstraatweg. Dit geeft echter geen recht geeft op kosteloze verlenging van het graf van uw vrouw."
10. Op 17 februari 2011 dient verzoeker vervolgens een klacht in bij de gemeente. Hij herhaalt hierin de eerder gedane klachten, dat het naar zijn mening gaat om een koopgraf en niet om een huurkoopgraf. Voorts geeft verzoeker aan met de ambtenaar geprobeerd te hebben een regeling te treffen maar dat er geen consensus is bereikt. Wel ontving hij een aanmaning tot betalen, met extra kosten verhoogd.
11. Naar aanleiding van de klacht vindt er op 14 maart 2011 een hoorzitting plaats.

Verzoeker geeft de volgende punten aan:

- Hij heeft in 1990 de keuze gekregen tussen een koopgraf en een huurgraf;
- Hij heeft gekozen voor een koopgraf;
- Nu blijkt dat het gaat om een koophuur voor 20 jaar;
- 20 jaar geleden is dat niet aan hem medegedeeld;
- De kosten voor het graf zijn ruimschoots betaald.

De ambtenaar, de heer S. geeft tijdens de hoorzitting het volgende aan:

- Men koopt het recht tot begraven;
- Sinds 1976 worden graven niet meer uitgegeven voor onbepaalde tijd;
- Huurgraven bestaan niet;
- Vindt het een vervelende situatie, daarom is ingestemd met een afwijkende huurperiode van vijf jaar;
- Gebruikelijke verlenging is tien jaar.

Verzoeker gaat niet in op het aanbod van de gemeente omdat de kosten voor het graf ruimschoots betaald zijn.

12. Bij brief van 16 maart 2011 reageert de gemeente schriftelijk op de klacht. Zij geeft ondermeer het volgende aan:

“Sinds 01 januari 1976 worden graven niet meer voor onbepaalde tijd uitgegeven maar voor 20 jaar. Het uitsluitend recht tot het doen begraven of het bijzetten van asbussen wordt op schriftelijk verzoek van de rechthebbende telkens opnieuw voor 10 jaar verlengd, mits het verzoek voor het verstrijken van de lopende termijn wordt ingediend (artikel 14, verordening op het beheer en het gebruik van de algemene begraafplaatsen van de gemeente Zwolle). De gemeente heeft geen kopie van de overeenkomst in haar bezit. Tijdens het horen heeft u aangegeven dat u de overeenkomst niet meer in uw bezit heeft. Op 8 oktober 2010 heeft de heer S., medewerker Backoffice, schriftelijk medegedeeld dat aan uw verzoek om de verlenging van de huurperiode en afkoop van de onderhoudskosten voor een periode van vijf jaar aan te gaan wordt tegemoet gekomen. In uw brief van 15 januari laat u weten standvastig te blijven in uw besluit. Volgens u is het graf door koop uw eigendom geworden. Tijdens het hoorgesprek heeft u meegedeeld niet op het voorstel van de gemeente in te gaan.”

De gemeente concludeert vervolgens dat ze zich geen oordeel zal vormen over de klacht omdat na 20 jaar niet meer is na te gaan of de informatie die is verstrekt juiste en volledig was.

13. Naar aanleiding van het antwoord van de gemeente heeft verzoeker op 1 april 2011 een verzoek tot onderzoek ingediend bij de Overijsselse Ombudsman. Bij brief van 5 april 2011 heeft de Overijsselse Ombudsman de ontvangst van de klacht bevestigd, waarna bij brief van 11 april 2011 aan hem is medegedeeld dat de Ombudscommissie de klacht in behandeling gaat nemen en dat de stukken zijn opgevraagd bij de gemeente.

Standpunten van partijen

Voor de standpunten van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje ‘Feiten’. Daarnaast hebben partijen op 19 mei 2011 nog de volgende toelichting gegeven.

Verzoeker

Verzoeker verklaart dat hij indertijd kon kiezen tussen een koop- of een huurgraf. In een koopgraf zouden 2 personen kunnen en in een huurgraf 3 personen. Verzoeker heeft gekozen voor een koopgraf. Verzoeker vertelt dat hij het er met zijn kinderen over heeft gehad of het graf nu behouden zou moeten blijven. Zijn ene dochter, die in Frankrijk woont, heeft aangegeven het niet zo belangrijk te vinden. De andere dochter die dichterbij woont wil het graf echter wel behouden. De ouders van verzoeker hadden een graf aan de Meppelerweg. Indertijd hebben zijn ouders aangeboden dat het graf op de Meppelerweg gebruikt mocht worden voor het begraven van zijn vrouw, maar zijn vrouw wilde

liever op Kranenburg begraven worden. Verzoeker moest voor zijn vrouw kiezen tussen een koop en een huurgraf. Hij heeft gekozen voor een koopgraf, maar nu zegt de gemeente dat het een huurgraf is. Verzoeker heeft nu de onderhoudskosten wel betaald. Hij geeft aan dit te hebben gedaan omdat hij bang is dat de steen zou worden vernietigd. Op de steen staat een tekst van zijn vrouw, welke door zijn vrouw zelf is gemaakt. De heer Lunenburg merkt ondermeer op dat de overeenkomst van indertijd niet meer te vinden is. Aan verzoeker wordt een soortgelijke overeenkomst voorgelegd met de vraag of het een zelfde overeenkomst is. Verzoeker geeft aan dit niet meer te weten. Na lezing van de artikelen uit de overeenkomst geeft verzoeker aan dat hij dan toch beter had kunnen huren. Naar aanleiding van de gesprekken die verzoeker met de gemeente heeft gehad geeft hij aan dat in het tweede gesprek is afgesproken dat de afspraken op papier zouden worden gezet. Hij kreeg echter geen brief thuis, maar een rekening en vlak daarna een dwangbevel. Op de vraag van de heer Lunenburg of hij de rekening heeft betaald geeft verzoeker aan dat hij deze niet heeft betaald. Verzoeker heeft nog nooit problemen met de gemeente gehad, is altijd op tijd met betalen en nu dit. Hij geeft aan niet goed voorgelicht te zijn.

Gemeente, de heer S. (Sectorhoofd Burgerzaken)

Voor wat betreft de rekening hebben we het even stilgelegd, we laten het even zo totdat er meer duidelijkheid is over de zaak. Het gaat in deze zaak om het verschil tussen een eigen graf en een algemeen graf. Je koopt een recht bij een eigen graf. Bij een algemeen graf houdt de gemeente de rechten en kun je na een periode van 10 jaar ook niet meer verlengen. De gemeente heeft verzoeker nu een aanbod gedaan voor verlenging van een termijn van vijf jaar in plaats van de normaal gehanteerde termijn van 10 jaar. Hij heeft hier zelf om gevraagd, maar is het er nu niet mee eens. Met betrekking tot het niet meer aanwezig zijn van de overeenkomst inzake de grafrechten geeft de heer S. aan dat hij niet weet waar het aan ligt. Het zou kunnen liggen aan een verhuizing. In ieder geval is de overeenkomst er niet meer.

Gemeente, de heer S. (medewerker Burgerzaken)

De heer S. geeft aan dat de overeenkomst die verzoeker indertijd heeft afgesloten voor het graf niet meer in het archief aanwezig is. Hij laat een andere overeenkomst zien, van een ander persoon, maar met dezelfde inhoud. Met betrekking tot de twee gesprekken die hij met verzoeker heeft gevoerd merkt de heer S. op dat er een eerste gesprek is geweest in september in het Stadskantoor. Er zou het één en ander worden uitgezocht. Er is toen een brief gestuurd waar verzoeker op heeft gereageerd. Daarna heeft er een tweede gesprek plaatsgevonden waarin is afgesproken dat het graf voor vijf jaar zou worden voortgezet. Naar aanleiding hiervan is naar verzoeker een rekening gestuurd. Later heeft verzoeker zijn standpunt veranderd en was hij het niet eens met de rekening. De invordering is nu stil gelegd.

Tot zover de bevindingen.

Aan verzoeker en de gemeente is het rapport van bevindingen toegestuurd met de mogelijkheid om te reageren.

Verzoeker heeft gereageerd bij brief van 5 juni 2011, ontvangen 7 juni 2011, waarin hij ondermeer het volgende aangeeft:

- Punt 1 van de feiten; hier staat dat verzoeker jaarlijks een bedrag van 700 euro betaalt voor ondermeer het onderhoud. Dit moet volgens verzoeker zijn, een bedrag van ruim 700 gulden voor het delven van het graf en 110 euro voor het jaarlijks onderhoud. De Ombudscommissie is van oordeel dat de bevindingen op dit punt overeenkomstig de opmerking als gewijzigd moeten worden beschouwd;
- Als het verzoeker bekend was geweest dat het om tijdelijke koop ging, dan had hij toch geen 800 gulden betaald, terwijl hij een graf van zijn ouders kon overnemen voor onbepaalde tijd. De Ombudscommissie neemt dit voor kennisgeving aan.

De gemeente, in de persoon van de heer S. (medewerker Burgerzaken), reageert bij e-mailbericht van 10 juni 2011 op het rapport van bevindingen. Ondermeer het volgende wordt aangegeven:

- Punt 1 van de feiten: De onderhoudskosten zijn jaarlijks een bedrag van 110 euro. In 1999 was het bedrag 40 gulden aan onderhoudskosten. De Ombudscommissie is van oordeel dat de bevindingen op dit punt overeenkomstig de opmerking als gewijzigd moeten worden beschouwd;
- Bij standpunt van partijen, verzoeker staat vermeld, dat in het tweede gesprek met verzoeker is afgesproken dat de afspraken op papier zouden worden gezet en dat verzoeker slechts een rekening en later een dwangbevel kreeg. De heer S. (sectorhoofd Burgerzaken) heeft hierop bij de hoorzitting gereageerd door aan te geven dat dit niet correct is. Er is niet afgesproken dat er een verslag gemaakt zou worden en de afspraak die gemaakt is voor wat betreft de verlenging van de grafhuur met 5 jaar, is verwoord in de brief van 16 december 2010. Ook heeft de heer S. in reactie opgemerkt dat verzoeker een nota kreeg omdat hij ingestemd had met een verlenging van 5 jaar. De Ombudscommissie neemt dit mee in haar overwegingen;
- Uit het rapport ontstaat de indruk dat de gemeente na het versturen van een rekening en het verstrijken van de betaaltermijn gelijk een dwangbevel stuurt. Dit is niet het geval, verzoeker heeft tussentijds een aanmaning ontvangen. De Ombudscommissie neemt dit mee in haar overwegingen;
- Bij de gemeente, de heer S. (sectorhoofd Burgerzaken) onder standpunt van partijen staat vermeld, dat de heer S. niet weet waarom de overeenkomst inzake de grafrechten niet meer aanwezig is, het zou aan een verhuizing kunnen liggen. Dit was een uitspraak van verzoeker en niet van het sectorhoofd. Voor wat betreft de gemeente deelt hij mede dat een kopie van het grafbewijs nooit werd bewaard, maar dat de gegevens geregistreerd werden op een grafkaart en later in een geautomatiseerd systeem. De Ombudscommissie neemt dit mee in haar overwegingen.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Kern van de klacht

Verzoeker is van mening dat hij in 1990 een graf heeft gekocht. Nu de gemeente anders stelt, is hij van mening dat hij niet goed is geïnformeerd. Hij is het er daarom niet mee eens dat hij nu opnieuw

zou moeten betalen. Voorts is verzoeker van mening dat de gemeente een kopie van het grafbewijs had moeten bewaren.

Adequate informatieverstrekking

Dit vereiste houdt in dat bestuursorganen aan burgers tijdig begrijpelijke, juiste en volledige informatie verstrekken.

Verzoeker is van mening dat hij in 1990 een graf heeft gekocht en het graf hiermee zijn eigendom is geworden. Nu er geen kopie meer van het grafbewijs of van de grafkaart bestaat kan de Overijsselse Ombudsman niet meer nagaan wat in de overeenkomst heeft gestaan die in 1990 is afgesloten tussen verzoeker en de gemeente. Wel heeft de Ombudscommissie naar aanleiding van de hoorzitting een soortgelijke, geanonimiseerde, overeenkomst, ontvangen van de gemeente. Bovenaan deze overeenkomst staat letterlijk: "Begraafplaatsen Zwolle, Bewijs, voor de tijd van twintig jaren van het uitsluitend recht tot begraven (art. 12 Wet op de Lijkbezorging)." De Ombudscommissie vermoedt dat verzoeker een soortgelijke overeenkomst heeft ontvangen in 1990, maar kan dit niet meer nagaan. De Ombudscommissie kan zich dan ook geen oordeel meer vormen over de informatieverstrekking zoals deze in 1990 heeft plaatsgevonden.

Met betrekking tot de informatievoorziening vanaf juni 2010 over het graf van de echtgenote van verzoeker is de Ombudscommissie van oordeel dat de gemeente hier diverse pogingen heeft gedaan om verzoeker van informatie te voorzien. Zo heeft er in juni 2010 een gesprek plaatsgevonden en op 17 november 2010. Ook in brieven d.d. 8 oktober 2010, 16 december 2010 en 17 februari 2011 geeft de gemeente nadere informatie. De Ombudscommissie is van oordeel dat er vanaf juni 2010 sprake is van adequate informatieverstrekking door de gemeente.

Administratieve nauwkeurigheid

Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken.

De vrouw van verzoeker is in 1990 op begraafplaats Kranenburg begraven. Verzoeker heeft hier van indertijd een grafbewijs ontvangen. Zowel de gemeente als verzoeker geven aan dat dit is gebeurd. Verzoeker heeft het grafbewijs niet meer en heeft de gemeente verzocht om een kopie. De gemeente heeft aangegeven het grafbewijs ook niet meer te hebben. In de reactie op het rapport van bevindingen geeft de heer S., medewerker Burgerzaken aan dat de gemeente geen kopie van het grafbewijs heeft bewaard omdat de gegevens werden geregistreerd op een grafkaart en later in een geautomatiseerd systeem.

De Ombudscommissie is van oordeel dat het niet behoorlijk is dat de gemeente het grafbewijs niet meer in haar bezit heeft. Uit de selectielijst voor archiefbescheiden van gemeentelijke en intergemeentelijke organen blijkt dat bescheiden betreffende de grafrechten minimaal 7 jaar na vervaldatum moeten worden bewaard. De Ombudscommissie maakt uit de verklaring van de gemeente op dat verzoeker het grafrecht voor het graf van zijn vrouw voor een periode van 20 jaar heeft gekocht. Nu zijn vrouw op 27 juli 1990 is begraven is het grafrecht op 27 juli 2010 vervallen. Gelet op de bovengenoemde selectielijst had het grafbewijs derhalve minimaal tot 27 juli 2017 bewaard moeten worden. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat de gemeente op dit punt niet-behoorlijk

heeft gehandeld.

Klachtafhandeling

In de klachtafhandelingsbrief van de gemeente wordt geconcludeerd dat – nu de overeenkomst betreffende de grafrechten niet meer aanwezig is, - er geen oordeel meer kan worden gegeven of de informatie die destijds, 20 jaar geleden, is verstrekt juist en volledig is geweest. De Ombudscommissie is het daarmee eens. Wat echter ontbreekt in de afhandelingsbrief is dat de gemeente geen motivering geeft waarom die overeenkomst- die wel aanwezig had moeten zijn- ontbreekt, dit verzuim erkent en daarvoor haar verontschuldiging aanbiedt. Op dit punt is de klachtafhandeling niet volledig.

Slotopmerking

De Ombudscommissie merkt op dat ze het gebaar van de gemeente om verzoeker de mogelijkheid te bieden voor een periode van 5 jaar de grafrechten te kopen, in plaats van de gebruikelijk 10 jaar, een zeer klantvriendelijk gebaar vindt.

Oordeel

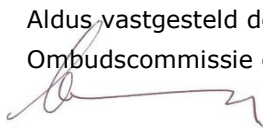
De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de behoorlijkheidnormen:

- I. Adequate informatieverstrekking: voor zover het de gedragingen vanaf juni 2010 betreft, behoorlijk.
- II. Administratieve nauwkeurigheid: niet-behoorlijk.

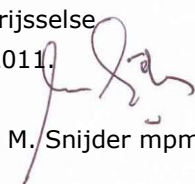
Daarmee is de klacht van verzoeker gedeeltelijk gegrond.

- III. Klachtafhandeling: niet zorgvuldig.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 26 juli 2011.



Mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mw. mr. P. Weggemans